

# TOIMITILA-, PALO- JA PELASTUSTURVALLISUUS MAJOITUSYRITYKSESSÄ

Touko Pajunen

Opinnäytetyö  
Lokakuu 2010

Palvelujen tuottaminen ja johtaminen  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) PAJUNEN, Touko	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 29.09.2010
	Sivumäärä 76	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus ( ) saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi TOIMITILA-, PALO- JA PELASTUSTURVALLISUUS MAJOITUSYRITYKSESSÄ		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) NUIJANMAA, Susanna		
Toimeksiantaja(t) Hotellipäällikkö Etelä-Savosta		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin erään Etelä-Savossa sijaitsevan hotellin hotellipäällikön toimeksiannosta. Työn tavoitteena oli kerätä tietoperusta toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuudesta, ja laatia sen pohjalta turvallisuuskatsaus kyseisessä hotellissa. Turvallisuuskatsauksen tavoitteena oli nostaa esiin mahdollisia toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyviä epäkohtia ja ehdottaa niihin ratkaisuja.</p> <p>Turvallisuuskatsaus koostui kahdesta tutkimuksesta. Ensimmäisessä arvioitiin toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden nykytilanne haastattelemalla hotellipäällikköä ja havainnoimalla hotellin tiloja. Samassa yhteydessä analysoitiin hotellin pelastussuunnitelma. Toisessa tutkimuksessa selvitettiin kyselytutkimuksen avulla henkilöstön turvallisuustietämystä ja tarpeita tuleville koulutuksille. Kyselytutkimukseen vastasi 85% hotellin henkilökunnasta.</p> <p>Turvallisuuskatsaus osoittautui hyödylliseksi, sillä tutkimusten avulla havaittiin useita epäkohtia, joihin löytyi ratkaisuehdotuksia opinnäytetyön tietoperustasta. Vahvimmin esiin nousivat turvallisuuskoulutukseen liittyvät puutteet. Ongelmia ilmeni perehdyttämisen, koulutusten järjestämisen ja henkilöstön tietämyksen suhteen. Tämän lisäksi tärkeimpinä seikkoina esiin nousivat muutamat yksittäiset toimitiloihin liittyvät epäkohdat ja hotellin pelastussuunnitelman päivitystarve. Tutkimusten tulosten ansiosta hotellin toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvät koulutukset voidaan tulevaisuudessa järjestää henkilöstön toiveiden ja sen tietämyksessä todettujen puutteiden perusteella. Epäkohtien korjaamiseen ja pelastussuunnitelman päivittämiseen laadittiin selkeät toimintaohjeet.</p> <p>Opinnäytetyö sopii erityisesti hotelli- ja majoitusalaalla työskentelevien tai alaa opiskelevien perustietopakettiksi. Liitteinä esitettäviä tutkimuspohjia voi hyödyntää hotellien tai muiden majoitusliikkeiden toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden sekä henkilöstön turvallisuuskoulutuksen parantamisessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Toimitilaturvallisuus, paloturvallisuus, pelastusturvallisuus, pelastussuunnitelma, turvallisuuskoulutus, turvallisuus, hotelli, majoitusliike, kyselytutkimus, havainnointitutkimus		
Muut tiedot		



Author(s) PAJUNEN, Touko	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 29.09.2010
	Pages 76	Language Finnish
	Confidential ( ) Until	Permission for web publication ( X )
Title FACILITY, FIRE AND RESCUE SAFETY IN ACCOMMODATION BUSINESS		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) NUIJANMAA, Susanna		
Assigned by Hotel manager in South Savo, Finland		
<p>Abstract</p> <p>The study was commissioned by a hotel manager of one standard hotel in South Savo, Finland. The study was conducted in two parts. The first part of the thesis was to collect information about the basics of the facility, fire and rescue safety especially from the point of view of the hotel. The second part of the study was to examine the hotel's facility, fire and rescue safety and security training. The aim of the thesis was to find out what could be improved in the hotel's facility, fire and rescue safety.</p> <p>The research was started by assessing the present situation, which was implemented by interviewing the hotel manager and observing the hotel facilities. The hotel's rescue plan was assessed as well. After that the hotel's security training was gone through with focus on the personnel's knowledge of safety and security matters, and needs for future training. That was done by a questionnaire survey for the hotel staff. 85% of the staff answered to that survey.</p> <p>The research proved very useful. Many unsatisfactory points were found. The main result of the research indicated that there was a need for better security training. Problems concerned the initiation, actual training and knowledge of the personnel. Other important results were for example problems with the facilities and the need for updating the hotel's rescue plan. Due to the research results the hotel can arrange its security training based on the personnel's needs. The research includes clear guidelines for solving the problems that have arisen in the study.</p>		
Keywords Facility security, fire safety, rescue safety, rescue plan, security training, safety, security, hotel, questionnaire, observation study		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

<b>JOHDANTO .....</b>	<b>3</b>
<b>1 TURVALLISUUS- KÄSITE .....</b>	<b>5</b>
<b>2 TURVALLISUUSJOHTAMINEN .....</b>	<b>7</b>
<b>3 TURVALLISUUS HOTELLISSA.....</b>	<b>10</b>
3.1 Omaisuusrikollisuus suomalaisissa hotelleissa.....	10
3.2 Väkivaltarikollisuus suomalaisissa hotelleissa .....	12
3.3 Rikollisuuteen ja väkivaltaan varautuminen .....	14
<b>4 TOIMITILATURVALLISUUS.....</b>	<b>15</b>
4.1 Rakenteellinen turvallisuus .....	16
4.2 Kiinteistötekniikka .....	18
4.3 Turvallisuusvalvonta .....	19
4.4 Palvelutyöpisteen turvallisuus.....	24
<b>5 PALO- JA PELASTUSTURVALLISUUS.....</b>	<b>26</b>
5.1 Tulipalo .....	26
5.2 Rakennuspalon erityispiirteitä.....	27
5.3 Rakenteellinen paloturvallisuus .....	28
5.4 Tulipalojen syttymisen estäminen ja tuhopoltot .....	31
5.5 Kuhmoisten hotellipalo 23.12.1995.....	32
5.6 Pelastustoiminnan järjestelyt Suomessa .....	35
5.7 Pelastussuunnitelma.....	35
5.8 Toiminta onnettomuustilanteessa .....	39
<b>6 TUTKIMUS TOIMEKSIANTAJAHOTELLIN TOIMITILA-, PALO- JA PELASTUSTURVALLISUUDEN NYKYTILASTA .....</b>	<b>41</b>
6.1 Toimitilaturvallisuus .....	41
6.2 Palo- ja pelastusturvallisuus .....	44
6.3 Toimeksiantajahotellin pelastussuunnitelma.....	48
<b>7 KYSELYTUTKIMUS HENKILÖKUNNAN KOKEMASTA TURVALLISUUDESTA.....</b>	<b>52</b>

7.1 Tutkimuksen toteutus.....	52
7.2 Tutkimustulosten analysointi.....	53
7.3 Monivalintakysymykset.....	53
7.4 Avoimista kysymyksistä esille nousseita asioita .....	60
<b>8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....</b>	<b>65</b>
LÄHTEET .....	67
LIITTEET .....	70
LIITE 1. Rakenteellinen suojaus- työkortti .....	70
LIITE 2. Tarkistuslista.....	71
LIITE 3. Kysely hotellin henkilökunnalle .....	75

## KUVIOT

KUVIO 1. Turvallisuusjohtamisen monimuotoisuus.....	7
KUVIO 2. Turvallisuuskulttuuri, turvallisuuden hallinta ja turvallisuusjohtaminen .....	9
KUVIO 3. Toimitilaturvallisuus kokonaisuutena .....	15
KUVIO 4. Vastaajien ikärakenne.....	53
KUVIO 5. Kauanko vastaaja on työskennellyt kyseisessä toimessaan? .....	54
KUVIO 6. Työsuhteen muoto.....	55
KUVIO 7. Onko hotellin turvallisuusvalvonta (sähköiset turvallisuusjärjestelmät, vartiointi) vastaajan mielestä riittävää?.....	56
KUVIO 8. Tietääkö vastaaja miten tulisi toimia, jos hotellissa sytty tulipalo?56	
KUVIO 9. Onko vastaaja saanut mielestään riittävästi paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta? .....	57
KUVIO 10. Osaako vastaaja tarkistamatta sanoa, missä sijaitsee hänen työpistettänsä lähin käsisammutin?.....	58
KUVIO 11. Huolehtiiko vastaaja työvuoronsa aikana poistumisteiden esteettömyydestä? .....	59
KUVIO 12. Onko vastaaja tutustunut hotellin pelastussuunnitelmaan? .....	60

## JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana on erään ketjuhotellin hotellipäällikkö Etelä-Savosta. Toimeksiantona on toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden tietoperustan kerääminen ja sen pohjalta suoritettava turvallisuuskatsaus toimeksiantajahotellissa. Näin työ jakautuu kahteen eri vaiheeseen.

Ensimmäinen vaihe on opinnäytetyön teoriaosuus, eli toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden tietoperustan esittely. Siinä tavoitteena on koota tietopaketti, jota työn toimeksiantaja tai muut aihepiiristä kiinnostuneet voivat käyttää turvallisuusosaamisensa päivittämiseen ja kertaamiseen. Tätä osiota voidaan myös käyttää perehdyttämismateriaalina etenkin majoitusliikkeissä. Työn teoriaosa on sovellettavissa kaikenlaisiin organisaatioihin, ja jopa arkielämään. Koska työn toimeksianto koskee hotellia ja sen turvallisuutta, on informaatio kuitenkin koottu siitä näkökulmasta.

Teoriaosa alkaa turvallisuuskäsitteen esittelemisellä toisessa luvussa, minkä jälkeen kerrotaan turvallisuusjohtamisesta. Neljännessä luvussa käsitellään hotellien turvallisuutta Suomessa ja kerrotaan yleisimmistä alaa vaivaavista rikollisuuden muodoista. Nämä kolme lukua toimivat taustatietona toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden tietoperustan esittelemiselle.

Toimitilaturvallisuusluku keskittyy rakenteelliseen turvallisuuteen ja turvallisuusvalvontaan. Palo- ja pelastusturvallisuusluvussa kerrotaan ensin perustietoa tulipalosta, sen syttymisestä ja käyttäytymisestä. Tämän jälkeen luku käsittelee rakenteellista paloturvallisuutta ja tulipalojen syttymisten ennalta ehkäisemistä. Luvussa kerrotaan myös esimerkki tapahtuneesta hotellipalosta ja pohditaan, mitä siitä voitaisiin oppia. Luvun lopussa käsitellään pelastustoiminnan järjestelyjä Suomessa ja kerrotaan pelastussuunnitelman laatimisesta ja sen merkityksestä.

Toinen vaihe on opinnäytetyön tutkimusosa, eli turvallisuuskatsauksen tekeminen. Siinä päämääränä on hankkia ulkopuolisen ihmisen näkökulma toimeksiantajahotellin toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuusasioiden nykytilasta.

Samalla pyritään kartoittamaan mahdollisia epäkohtia ja löytämään niihin ratkaisuehdotuksia. Tämän lisäksi selvitetään sitä, miten turvallisuuskoulutuksessa on onnistuttu ja miten sitä voitaisiin kehittää.

Tutkimusosan turvallisuuskatsaus sisältää kaksi tutkimusta. Ensimmäisessä selvitetään hotellin toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden nykytilaa käyttäen tutkimusmenetelmänä tilojen havainnointia ja haastattelemalla hotellipäällikköä. Havainnointitutkimus perustuu teoriaosan pohjalta laadittuun tarkistuslistaan, jonka avulla arvioidaan hotellin toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden kannalta keskeiset hotellin tilat.

Toinen tutkimus toteutetaan kyselylomakkeen avulla hotellin henkilökunnalle. Päämääränä on selvittää henkilöstön tietotaso toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Tällä pyritään selvittämään, miten hotellissa on onnistuttu kyseisen aihepiirin turvallisuuskoulutuksessa. Kyselyssä selvitetään myös, mitä työntekijät toivovat turvallisuuskoulutukselta tulevaisuudessa.

Toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuus on merkittävä osa-alue minkä tahansa organisaation toiminnassa. Hotellissa merkitys on kuitenkin erityisen suuri. Tämä johtuu hotellien ja muiden majoitusliikkeiden erityispiirteistä. Asiakkaat eivät tunne rakennusta, joten tilasta poistuminen saattaa olla hankalaa ilman kunnan opasteita. He nukkuvat, ja huoneita sekä muita tiloja on paljon, mikä vaikeuttaa ihmisten tavoittamista hätätilanteessa. Ihmisiä saattaa olla paikalla suuria määriä kerralla, esimerkiksi kokous- ja juhlatiloissa, mikä hidastaa tiloista poistumista ja kasvattaa riskiä, jos jotain sattuu. Myös alkoholin käyttö saattaa olla ajoittain runsasta, mistä voi seurata ongelmia. (Majoitusliikkeiden pelastussuunnitelman erityispiirteitä. 2004.) Näiden erityispiirteiden aiheuttamia riskejä voidaan minimoida toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden kehittämisen avulla. Opinnäytetyön perimmäisenä tavoitteena onkin auttaa hotelli- ja majoitusalaalla työskenteleviä tekemään työpaikoistaan ja samalla koko toimialasta turvallisemman niin heille itselleen, kuin myös asiakkaille.

# 1 TURVALLISUUS- KÄSITE

Turvallisuus- käsitteellä on monta merkitystä. Turvallisuutta voidaan pitää yksilön kokemana tunteena, tai toisaalta menetelmänä tai toimintona, jolla turvallisuuden tunne saadaan aikaan. Turvallisuus voi olla myös ominaisuus. Puhekielessä turvallisuus- käsitettä käytetään hyvin vapaasti. (Leppänen 2006, 52.) Puhekielessä turvallisuus voidaan määritellä esimerkiksi tilaksi, missä mitään pahaa ei tapahdu ja tunteeksi, jossa mitään ei tarvitse pelätä.

Turvallisuus- käsitteelle on siis useita tulkintoja ja virallista määritelmää sille ei ole. Leppänen lainaa kirjassaan Berkin tulkintaa turvallisuudesta, jonka sisältö on kattava ja sopii hyvin opinnäytetyössä käsiteltäviin asioihin:

”Turvallisuus merkitsee sitä, että on suojeltu vaaroilta eikä ole altistettu niille; se merkitsee vapautta epäilyksistä, varmuutta, perusteltua luottamusta; ja se merkitsee vapautta huolesta ja pelosta.”

Turvallisuuden ja riskien välinen suhde jää usein epäselväksi. Niitä pidetään toistensa vastakohtina, mutta välillä myös synonyymeina (turvallisuusjohtaminen = riskienhallinta). Leppänen esittää turvallisuuden hahmottamiseksi mallin, missä turvallisuus on riskien ja vahingoittumattomuuden välillä oleva tunnetila. Tähän tunnetilaan vaikuttavat tiedossa olevat riskit ja vahingoittumisen todennäköisyys. Riski voi olla esimerkiksi pelko pahoinpidellyksi joutumisesta. Riskit kohdistuvat suojattavan kohteen fyysiseen tai psyykkiseen vahingoittumattomuuteen. Vahingoittumattomuus tarkoittaa sitä, että kohde pysyy muuttumattomana, eli sellaisena kuin sen halutaankin pysyvän. (Leppänen 2006, 52-55.) Leppäsen malli voitaisiin ajatella yksinkertaistettuna sipulin muodossa. Siinä turvallisuus on keskimmäinen kerros, riskit ovat uloin kerros, ja sipulin ydin on vahingoittumattomuus.

Englannin kielessä turvallisuutta kuvaavat kaksi sanaa, safety ja security. Suomen kielessä ne molemmat käännetään turvallisuudeksi. Security tarkoittaa perinteisesti ”kovaa” turvallisuutta, kuten vartiointia ja toimitilaturvallisuutta. Sillä saatetaan tarkoittaa myös vapauden tunnetta, suojautumista vaaralta tai vapautta riskistä ja turvaa. Safety- termi tarkoittaa puolestaan ”pehmeää” tur-

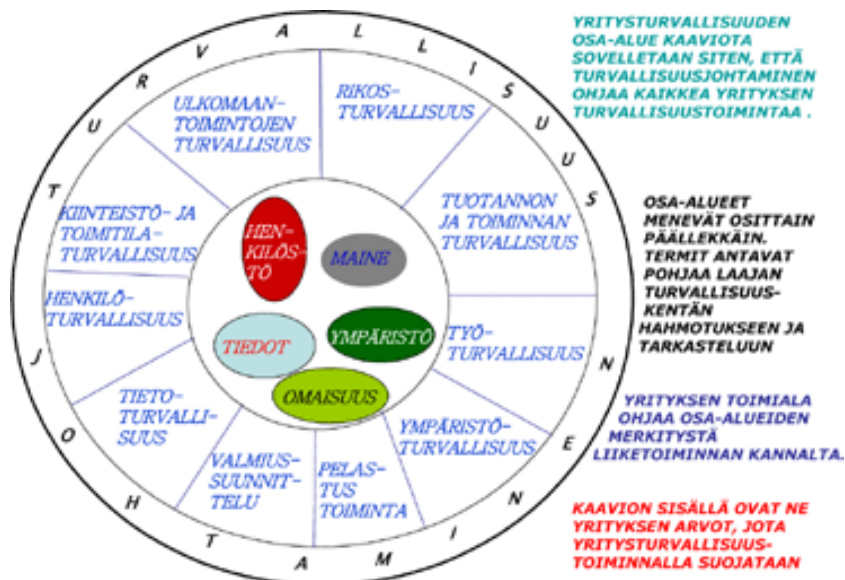


vallisuutta, kuten palo- ja pelastustoimea. Sillä voidaan tarkoittaa myös turvassa olemisen tilaa ja olemista ei-uhattuna. Se saatetaan myös ymmärtää kykynä pitää joku turvassa tai tehdä jokin turvallisiksi. (Mäkinen 2007, 56.) Turvallisuus on niin monisisältöinen sana, että se voitaisiin jakaa kahteen osaan myös suomen kielessä.

## 2 TURVALLISUUSJOHTAMINEN

Tässä luvussa kerrotaan turvallisuusjohtamisesta, koska se ohjaa kaikkia turvallisuuden osa-alueita. Hotellissa turvallisuusjohtamisesta vastaa yleensä hotellin päällikkö tai johtaja. Turvallisuusjohtaminen on vain yksi osa johtajan arkityötä, mikä aiheuttaa asiaan lisähaastetta. Turvallisuusjohtamisessa onnistumisella on ratkaiseva merkitys hotellin tilojen, asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuteen. Hyvän turvallisuuskulttuurin luominen on erityisen tärkeä osa turvallisuusjohtamista hotelli- ja majoitusalailla.

Turvallisuusjohtaminen on osa yrityksen normaalia johtamista. Sen tulisi aina olla osa päätöksentekoa, riippumatta päätettävästä asiasta. Turvallisuusjohtaminen kohdistuu lakisääteisen ja omaehtoisen turvallisuuden johtamiseen. Siinä yhdistyvät menetelmien, toimintatapojen ja ihmisten johtaminen. Se sisältää ajatuksen jatkuvasta turvallisuuden ja terveellisyyden edistämisestä työpaikalla, ja siihen kuuluvat jatkuva suunnittelu, toiminta ja seuranta. Turvallisuusjohtaminen ohjaa kaikkea yritykselle merkittävää turvallisuustoimintaa, kuten seuraavasta kuviosta ilmenee. (Työsuojeluhallinto, 2008, 6)



KUVIO 1. Turvallisuusjohtamisen monimuotoisuus

(Yritysturvallisuus EK Oy 2009.)

## **Turvallisuusjohtamisen lähtökohdat**

Yrityksen johdolla tulee olla turvallisuuspolitiikka, joka määrittelee yleiset turvallisuuden päämäärät. Turvallisuuspolitiikassa ilmenee johdon kannanotto turvallisuustyön merkityksestä. Tämän lisäksi siihen kuuluu henkilöstön toimintaperiaatteiden ja -tapojen määrittely. Turvallisuusjohtaminen tulee organisoida niin, että siihen varataan riittävästi resursseja ja luodaan järjestelmällisiä toimintatapoja. Toimintajärjestelmät, toimintavastuut ja -velvoitteet on määriteltävä tarkasti. Työntekijöiden tulee siis tietää, miten toimia erilaisissa tilanteissa. Käytännön turvallisuustyön tulisi olla osa normaalien työtehtävien suorittamista. Turvallisuusjohtaminen varmistaa työntekijöiden osaamisen, osallistumisen ja motivoinnin. (Työsuojeluhallinto 2008, 6-7.)

Turvallisuuskulttuuri on merkittävä osa-alue turvallisuusjohtamisessa. Se muodostuu niistä yhteisistä ajatuksista ja uskomuksista, jotka koskevat riskejä, tapaturmia ja sairauksia. Turvallisuuskulttuuri tarkoittaa yrityksen tapaa toimia turvallisuuden suhteen. Tapa toimia heijastuu yrityksen toimintaperiaatteista, arvoista ja asenteista. Juuri näihin toimintaperiaatteisiin pyritään vaikuttamaan turvallisuusjohtamisen ja -politiikan avulla. Turvallisuuskulttuurin voitaisiin sanoa olevan turvallisuusjohtamisen tulos. On muistettava, että kyseessä on kuitenkin jatkuva prosessi. (Työsuojeluhallinto 2008, 6-7.)

Tärkeintä turvallisuusjohtamisajattelussa on siihen sitoutuminen/ sitouttaminen kaikilla organisaatiotasoilla. ”Vasta henkilöstön sitoutuminen varmistaa sen, että turvallisuusjohtamisajattelu ja sen kautta tulevat toiminnot kehittävät turvallisuuskulttuuria” (Työsuojeluhallinto 2008, 6). Johdon sitoutuminen näkyy työpaikoilla esimerkiksi johdon kierroksina ja turvallisuusasioiden mukana olossa kaikissa kokouksissa ja palaverissa. (Työsuojeluhallinto 2008, 6-7.) Seuraava kuvio selvittää turvallisuusjohtamisen, turvallisuuden hallinnan ja turvallisuuskulttuurin muodostamaa kokonaisuutta.



KUVIO 2. Turvallisuuskulttuuri, turvallisuuden hallinta ja turvallisuusjohtaminen (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto)

Riskien arviointi on yksi turvallisuusjohtamisen keskeisistä työkaluista. Sen avulla arvioidaan muun muassa ympäristötekijöiden vaikutukset ja työolojen kehittämistarpeet. Riskien todennäköisyyttä tulisi mitata jatkuvasti. Myös jo tehtyjen toimenpiteiden toteutumista on muistettava seurata. Hyvä nykytilanteen kartoitus, joka kattaa riskien ja toiminnan arvioinnin, toimii perustana turvallisuustyölle. (Työsuojeluhallinto 2008, 8-9.) Nykytilan arviointiin on olemassa erilaisia työkaluja, joita kannattaa hyödyntää.

Tiedon kulku tulee järjestää ja varmistaa niin hyvin, että se kattaa koko organisaation. Myös osaamista tulee kehittää ja ylläpitää hyvän perehdytyksen ja koulutusten avulla. Hyvin toteutettu turvallisuusjohtaminen vaikuttaa myönteisesti mm. henkilöstön sitoutumiseen, työilmapiiriin, tuotannon laatuun sekä onnettomuuksien ja tapaturmien ehkäisemiseen. (Työsuojeluhallinto 2008, 8-9.)

### **3 TURVALLISUUS HOTELLISSA**

Hotelliturvallisuus voidaan jakaa karkeasti neljään eri pääryhmään sen mukaan, ketä asia koskettaa. Ryhmät ovat hotellin oma yritysturvallisuus, henkilöstöturvallisuus, asiakasturvallisuus ja kaikkien osapuolten yhteiset turvallisuusintressit. Hotellin yritysturvallisuus käsittää lähinnä omaisuusrikollisuuden riskin, henkilöstöturvallisuus väkivaltarikollisuuden riskin ja asiakasturvallisuus molemmat edellä mainitut riskiryhmät, eli omaisuus- ja väkivaltarikollisuuden. Kaikkia osapuolia koskettava turvallisuus käsittää esimerkiksi tulipalon-, kaasu- tai pommiuhan-, luonnonkatastrofin- tai terrorismin mahdollisuuden. Jako on kuitenkin hyvin teoreettinen ja uhat eivät koskaan kohdistu puhtaasti vain yhteen osapuoleen. Esimerkiksi jos asiakkaan huoneeseen hyökätään ja hän kutsuu vastaanottovirkailijan paikalle, koskettaa tilanne sekä henkilöstön, että asiakkaan turvallisuutta. Vastaavasti jos vastaanottoa ryöstetään, ovat myös asiakkaat vaarassa. (Huhtala 2004, 133-134.)

Edellä mainitun jaon mukaan toimitilaturvallisuus voidaan liittää hotellin omaan yritysturvallisuuteen, henkilöstöturvallisuuteen ja asiakasturvallisuuteen. Palo- ja pelastusturvallisuus kuuluu kaikkia osapuolia koskettaviin yhteisiin turvallisuusintresseihin. Näitä turvallisuuden osa-alueita vaivaa hotellialalla omaisuus- ja väkivaltarikollisuus, kuten jo edellä todettiin. Seuraavissa kappaleissa esitellään lyhyesti kyseisten rikollisuuslajien esiintymistä suomalaisissa hotelleissa. Tämän osion tarkoituksena on herättää lukija siihen, kuinka yleistä rikollisuus on hotellialalla. Sen jälkeen on myös helpompi ymmärtää toimitilaturvallisuuden merkitys hotellissa.

#### **3.1 Omaisuusrikollisuus suomalaisissa hotelleissa**

Tässä luvussa esitellään toimitilaturvallisuuden kannalta merkittäviä omaisuusrikollisuuden muotoja ja niiden esiintymistä suomalaisissa hotelleissa. Tiedot perustuvat vuonna 2002 tehtyyn koko maan kattavaan majoitustoiminnan turvallisuutta koskevaan tutkimukseen. Tutkimuksen tilasi ALERT Training and Publishing. Tutkimus mahdollisti uusimman mahdollisen tiedon käyttämisen Jorma Huhtalan kirjassa Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. (Huhtala 2004, 10.

Tutkimus osoittaa, että yleisin omaisuusrikollisuuden muoto hotelleissa olivat varkaudet. Varkausrikollisuutta tapahtui jopa 91,6 %:ssa maamme hotelleista. Tekijät olivat sekä henkilökuntaan kuuluvia, että hotellin vieraita. Vastaajien arviot menetetyn omaisuuden yhteisarvosta vaihtelivat keskimäärin 1000–10 000 euron välillä. Summat ovat kertatapahtumina pieniä verrattuna esimerkiksi petos- ja kavallusrikollisuuteen mutta varkauksien suuri määrä nostaa niiden merkitystä. (Huhtala 2004 17–18.)

Vandalismia oli havaittu 58,3 %:ssa hotelleita. Esimerkkejä vandalismista ovat seinien töhriminen, ikkunoiden rikkominen, tuhopoltot ja sähköjohtojen katkaiseminen. Aineelliseksi tappioiksi arvioitiin saman verran kuin varkauksissa, eli 1000–10 000 euroa hotellia kohden. Vandalismiin tulee varautua tekemällä se mahdollisimman hankalaksi ja hoitamalla hyvin asiat henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Usein vandalismiin syylistyvä onkin joko pahoin pettynyt asiakas tai entinen työntekijä. (Huhtala 2004, 27.)

Tutkimuksesta selviää, että murtorikoksia oli ollut täsmälleen yhtä paljon kuin vandalismiakin. Murtorikollisuus aiheuttaa lähes aina mittavat aineelliset vahingot. Usein murron aiheuttamat kustannukset nousevat jopa suuremmiksi, kuin mitä murron yhteydessä anastetun tavaran arvo on. Erityistä tarkkuutta tulisi noudattaa tiloissa, missä säilytetään alkoholia, savukkeita, tietokoneita, viihde-elektroniikkaa tai muuta suhteellisen helposti ja nopeasti rahaksi muutettavaa omaisuutta. Murtorikollisuutta voidaan parhaiten ehkäistä murtokestäviin rakenteisiin ja turvallisuusvalvontaan panostamalla. (Huhtala 2004, 35–38.)

Ryöstörikollisuutta oli joutunut kokemaan 25 % hotelleista. Ryöstörikollisuus on lisääntynyt verrattuna aikaisempiin tutkimuksiin. Tämä voi johtua siitä, että rikolliset ovat joutuneet hakemaan uusia kohteita sen jälkeen, kun ”perinteiset ryöstökohteet” eli pankit ja postit ovat parantaneet huomattavasti turvallisuustasoaan. Ryöstöt ovat sikäli erityisen ikäviä, että ne eivät kohdistu pelkkään omaisuuteen, vaan myös työntekijä on kohteena. Uhrille se voi olla traumaattinen kokemus, josta hän ei välttämättä koskaan toivu täysin. Ryöstö on tyypil-

lisesti nopea tapahtuma, jossa jonkinlaisella aseella uhaten vaaditaan työntekijää luovuttamaan kassan rahat. (Huhtala 2004, 39-41.)

Ryöstöjä voidaan ennaltaehkäistä nostamalla kiinnijäämisen riski mahdollisimman korkealle. Tämä onnistuu tehokkaan teknisen valvonnan ja vartioinnin avulla. Myös yksintyöskentelyn välttäminen ja arvokuljetusten ulkoistaminen vartiointiliikkeelle pienentää ryöstön riskiä. Henkilökunta tulee perehdyttää tilanteen varalta, jotta työntekijä osaa toimia oikein tilanteen osuessa kohdalle ja havaita jo ennalta mahdolliset ryöstöä suunnittelevat henkilöt. Esimerkiksi Huhtalan kirjasta Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta, 2002, 39-52 löytyy pätevät toimintaohjeet ryöstön varalle. (Huhtala 2004, 39-41.)

Tilojen tulee mahdollistaa nopea, esteetön pakeneminen. Lisäksi työntekijällä tulee olla mahdollisuus hälyttää apua huomaamattomasti ja nopeasti. Hotellin johdon tulee myös etukäteen laatia suunnitelma fyysisen ja psyykkisen jälkihoidon toteuttamiseksi ryöstötilanteen varalta. (Huhtala 2004, 39-41.)

### **3.2 Väkivaltarikollisuus suomalaisissa hotelleissa**

Vuonna 2002 tehty koko Suomen kattava majoitustoiminnan turvallisuutta koskeva tutkimus antoi arvokasta tietoa myös väkivallan eri muotojen ilmene misestä hotellialalla. Väkivalta jakautuu henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan mutta tässä yhteydessä käsitellään vain fyysistä väkivaltaa. Väkivaltaa tapah tuu hotelleissa sekä asiakkaiden ja henkilökunnan välillä, että asiakkaiden kesken.

Jokaisessa tutkimuksessa mukana olleessa hotellissa oli kohdattu fyysistä uhkailua asiakkaiden taholta. Se esiintyy tyypillisesti uhkaavilla asennoilla, nyrkin heristelyllä, sanallisin vihjailuin ja esineitä särkemällä. Fyysinen uhkailu kohdistuu herkemmin miehiin kuin naisiin. Fyysisiin uhkailuihin tulee suhtautua vakavasti, sillä jopa kolmasosa niistä toteutuu. Uhkauksesta pitäisi ilmoittaa välittömästi työtovereille ja esimiehelle. Näin tekijän selvittäminen nopeutuu, mikäli jotain tapahtuu. (Huhtala 2004, 94-95.)

Työntekijöihin kohdistuneita pahoinpitelyjä oli koettu joka kolmannessa hotellissa. Yhtä useassa hotellissa työntekijöitä oli uhattu erilaisilla lyömä-, pisto- tai viiltoaseella ja jopa puolessa tapauksista uhkailu oli toteutettu. Fyysinen kiinnikäyminen on vakava uhka työntekijälle ja tilanteita tulee pyrkiä välttämään parhaansa mukaan. Tilanteista tulisi pyrkiä selviämään puhumalla, jo ennen kuin se kehittyy kiinnikäymiseksi. Jos koko tilanne alkaa fyysisellä kiinnikäymisellä ja tehosteena käytetään jotain asetta, ei puhekaan enää auta. Silloin tulisi ensisijaisesti karata turvalliseen paikkaan, mutta jos sekään ei ole mahdollista, niin ei jää muuta vaihtoehtoa kuin puolustautua fyysisesti. Tällaisten tilanteiden mahdollisuus kannattaa huomioida tilasuunnittelussa(pakoreitit) ja koulutuksessa(itsepuolustus, kiihtyneen asiakkaan rauhoittelu). (Huhtala 2004, 95-98.)

Yksi hyvä suojautumiskeino fyysisiä hyökkäyksiä kohtaan on suorittaa järjestyksenvalvoja- kurssi ja käyttää siihen liittyviä tunnuksia työvaatteissaan. Jokainen väkivaltainen häirikkö tietää, että on aivan eri asia hyökätä järjestyksenvalvojan-, kuin tavallisen työntekijän kimppuun. Työntekijä on lailliselta suojaltaan lähes samassa asemassa kenen tahansa ulkopuolisen kanssa, kun taas järjestyksenvalvojan kohdistuva hyökkäys on verrattavissa poliisia vastaan hyökkäämiseen. Tällöin sanktiot ovat siis huomattavasti kovemmat. Näin järjestyksenvalvoja- tunnus toimii eräänlaisena jarruna väkivaltaisista asiakkaita kohtaan. Asia tulisi tiedostaa hotelleissa, ja antaa työntekijöille mahdollisuus kurssin suorittamiseen. (Huhtala 2004, 115-116.)

Ampuma-aseilla työntekijöitä oli uhkailtu 8,3 %:ssa hotelleita. Aseita kulkeutuu hotelleihin erityisesti kasvavan huumorikollisuuden myötä. Aina, kun aseita on paikalla, on vaarana että niitä käytetään. Ja käyttämisen yhteydessä kaikki paikallaolijat ovat vaarassa. Aseiden tiloihin kuljettamista voidaan välttää asentamalla metallinpaljastimet oven pieleen. Jos tähän ei kuitenkaan haluta ryhtyä, tulee henkilökunta kouluttaa ilmoittamaan välittömästi havaitsemistaan ampuma-aseista esimiehelleen, tai suoraan poliisille. Aseen havaitsemista ei saa kuitenkaan näyttää asiakkaalle. (Huhtala 2004, 98-99.)



Yli puolet (58,3 %) hotelleista ilmoitti, että niiden tiloissa oli ollut vakavia väkivaltatilanteita asiakkaiden kesken. Henkilökunnalla tulee olla selkeät toimintaohjeet myös tällaisia tilanteita varten. Huhtala toteaa esimerkiksi sen, että kahden tai useamman erittäin väkivaltaisen henkilön väliin ei tavallisen työntekijän kannata mennä. Tällöin voi käydä niin, että kummankin henkilön aggressiot kohdistuvat työntekijään, jonka ei haluta asiaan puuttuvan. Tilanne tulisi siis antaa ammattilaisten, kuten vartijan tai poliisin arvioitavaksi. (Huhtala 2004, 99.)

### ***3.3 Rikollisuuteen ja väkivaltaan varautuminen***

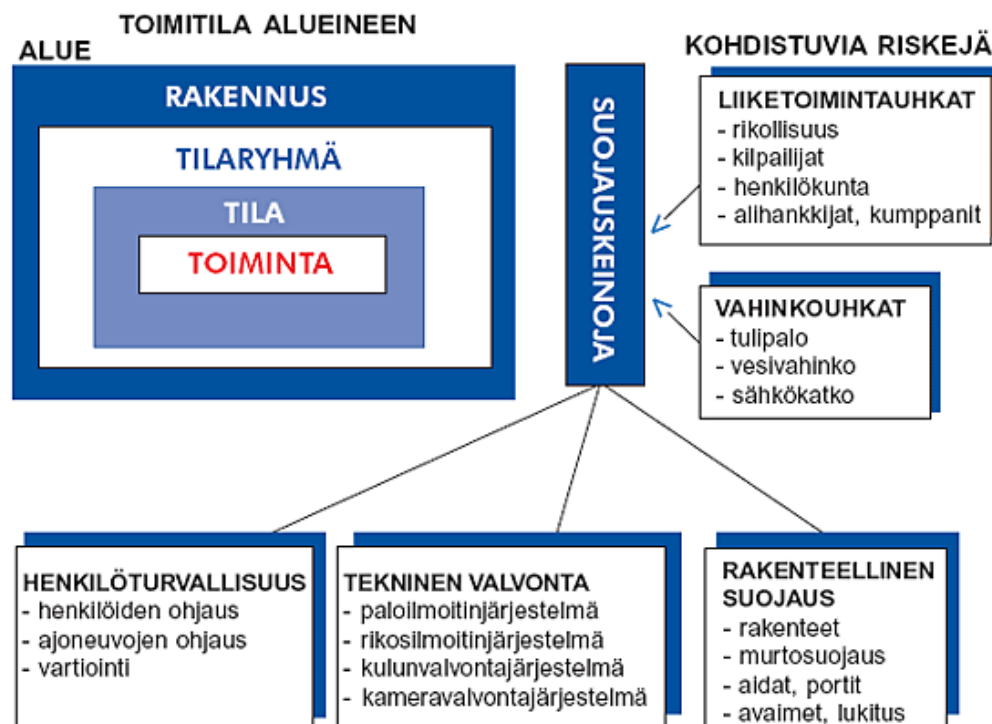
Rikollisuutta ja väkivaltaa tapahtuu siis verrattain paljon hotellialalla. Pelkästään omaisuuteen kohdistuvaan rikollisuuteen voidaan varautua nostamalla yrityksen rikosturvallisuuden taso mahdollisimman korkealle. Tästä kerrotaan lisää luvussa Toimitilaturvallisuus. Usein rikollisuus kuitenkin vaarantaa myös henkilökunnan turvallisuuden ja syntyy väkivallan riskejä. Väkivaltaan voidaan myös varautua toimitilaturvallisuuden keinoin mutta se ei itsessään riitä.

Väkivallan riski aiheuttaa pelkoa ja ahdistusta työntekijöissä, ja vaikuttaa samalla alentavasti työviihtyvyyteen. Epävarmuutta ja pelkoa kokeva työntekijä ei millään voi suoriutua palvelutyöstään tarkoitetulla tavalla, joten se näkyy lopulta hotellin liiketoiminnan tuloksessa. Esimiehillä on tärkeä rooli varmistaa, ettei näin pääse käymään. Tähän voidaan vaikuttaa pitämällä säännöllisesti palavereita työntekijöitten kanssa ja keskustelemalla avoimesti heidän tunteuksistaan. Tehokas ongelmien pohdinta ja käsittely voivat tuoda esiin uusia toiminta- ja asennoitumismalleja, joiden avulla ongelmat saadaan minimoitua. Myös koulutus uhka- ja väkivaltatilanteita varten on ehdottoman tärkeää, jotta työntekijän ei tarvitse kokea ylimääräistä epävarmuutta. (Huhtala 2004, 10-11.)

## 4 TOIMITILATURVALLISUUS

Tässä luvussa keskitytään erityisesti toimitilojen rakenteelliseen turvallisuuteen ja turvallisuusvalvontaan. Kumpikin turvallisuuden osa-alue pyrkii ennaltaehkäisemään rikollisen toiminnan aiheuttamia vahinkoja ja itse rikoksia. Luku kertoo toimitilaturvallisuudesta yleisellä tasolla, mutta kappaleissa viitataan myös asioiden soveltamiseen hotelleissa. Nämä viittaukset perustuvat kirjoittajan omakohtaisiin kokemuksiin hotellityöskentelystä.

Kuvion 3 tarkoituksena on auttaa lukijaa hahmottamaan toimitilaturvallisuuden kokonaisuus. Kuviossa luetelluista toimitilaturvallisuuteen kohdistuvista riskeistä liiketoimintauhkiin ei keskitytä tässä opinnäytetyössä, muutoin kuin edellisessä luvussa esitettyjen asioiden osalta. Rakenteellinen suojaus käsitellään kappaleessa 4,1 ja tekninen valvonta sekä henkilöturvallisuus kappaleessa 4,3. Vahinkouhkista kerrotaan kiinteistötekniikan kappaleessa 4,2 mutta paloturvallisuusasiat esitetään opinnäytetyön viidennessä palo- ja pelastusturvallisuusluvussa.



KUVIO 3. Toimitilaturvallisuus kokonaisuutena ([www.sähköala.fi](http://www.sähköala.fi))

## 4.1 Rakenteellinen turvallisuus

Rakenteellinen turvallisuus perustuu niin kutsuttuun kehä- ajatteluun. Tarkoituksena on luoda useita suojaesteitä valvottavien kohteiden ympärille. Lähestyttäessä kohdetta ulkoapäin kohdataan suoja- arvoltaan erilaisia esteitä. Uloimman kehän voi muodostaa esim. alueen aita, seuraavan rakennuksen ulkokuori, kolmannen rakennuksen sisäinen jako väliseiniin ja neljännen kasakaappi tai holvi. Kehien suoja- arvoa voidaan parantaa vielä esimerkiksi valaistuksella, vartioinnilla ja sähköisillä turvallisuusjärjestelmillä. Näin pyritään antamaan aikaa valvonnan ja vartioinnin toimenpiteille ja kasvattamaan rikollisen yrittämiskynnystä hyvän murtoturvallisuuden ansiosta. (Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 15.)

Pk-yrityksen riskienhallinta- Internet sivusto tarjoaa kaikille yrityksille ilmaisen Pk- yrityksen riskienhallinta työvälinesarjan. Tähän sarjaan kuuluu myös rakenteellinen suojaus- työkortti(Liite1). Sen avulla on helppo arvioida eri riskilajien olemassaoloa yrityksen rakenteellisessa suojauksessa. (Rakenteellinen suojaus- työkortti)

### Aidat, portit ja valaistus

Aitojen ja porttien päätehtävänä on estää asiattomien pääsy yrityksen alueelle, kuten hotellin lastauslaiturille. Aita on myös selkeä merkki siitä, etteivät asiattomat ole tervetulleita alueelle. Aidassa pitää olla portti tai portteja, jotka vastaavat rakenteelliselta turvallisuudeltaan aita. Portit, kuten myös aita kannattaa varustaa turvalaitteilla. Portin yhteyteen on hyvä liittää sähköinen kulunvalvontajärjestelmä. Aitoihin on puolestaan saatavilla esim. värähtelykokenkettimia, jotka reagoivat siihen, jos aita yritetään rikkoa. Aidan suojavaikutusta voidaan lisätä myös kameravalvonnalla. Kameravalvonnan ja yleisen turvallisuuden kannalta valaistuksen riittävyys on myös tärkeää. Valo tulee suunnata niin, ettei alueelle jää mustia aukkoja, jotka yltävät rakennuksiin asti. (Kerko 2002, 283.)

Hotelleissa haasteena on se, että hotellin vastaanottoon ja majoitustiloihin tulee olla suhteellisen esteetön pääsy kaikkina vuorokauden aikoina. Näin esimerkiksi koko rakennuksen aitaaminen ei tule kyseeseen. Yllä esitettyjä

asioita voi kuitenkin soveltaa monen hotellin takapihalta löytyvään lastauslaituri-alueeseen.

### **Avaimet ja lukitus**

Lukitusta varten kannattaa laatia koko kiinteistöä koskeva yleissuunnitelma. Tässä yhteydessä kannattaa hyödyntää turvallisuusalan ammattilaisia, jotta lukitus täyttää varmasti sille asetetut vaatimukset. Avaintenhallintaan tulee myös kiinnittää huomiota. Kannattaa pitää huolta, että henkilökohtaisia avaimia jaetaan mahdollisimman vähän. Yleisavainten suhteen on noudatettava vielä sitäkin suurempaa harkintaa. Kaikista avaimista ja niiden haltijoista on pidettävä kirjaa ja henkilökunnalle on annettava tarkat ohjeet niiden käytöstä. Osaston esimiehen tulisi päättää avainten luovuttamisesta ja ne kannattaa luovuttaa aina vain kiittausta vastaan. (Kerko 2002, 283.)

Hotellissa ei yleensä tarvitse jakaa työntekijöille omia avaimia, jos se on auki vuorokauden ympäri. Avaimia joudutaan kuitenkin käsittelemään joka päivä, oli kyse sitten huoneavaimista, yleisavaimesta tai esimerkiksi kiinteistötekniikan tilojen avaimista.

### **Murtosuojaus ja turvallisuusrakenteet**

Kercon mukaan murtosuojauksella tarkoitetaan yrityksen toimitilojen yleistä rakenteellista teknistä suojautta. Se luo perustan muille turvallisuuden osueille, kuten lukitukselle, vartiointille ja hälytyksen antamiselle. Murtosuojaus tulee huomioida jo suunnitteluvaiheessa siten, että pyritään tekemään sellaisia ratkaisuja, jotka ovat mahdolliselle tunkeutujalle mahdollisimman hankalat. Kaikki säilytystilat tulee pitää lukittuina. Jos tiloissa säilytetään erittäin luottamuksellista tietoa, olisi niistä syytä löytyä myös turvakaappi. Suurten materiaalivarastojen tulee olla turvaovien takana ja myös niihin kannattaa järjestää automaattinen valvonta. Yrityksestä tulisi löytyä vähintään yksi kassakaappi tai holvi, jossa säilytetään kaikkein tärkein ja luottamuksellisin omaisuus. (Kerko 2002, 282.)

Heljaste ja muut painottavat, että rakenteiden valintaan ei pystytä yleensä vaikuttamaan muutoin kun rakennus- tai laajan korjaustyön yhteydessä. Tällöin

on siis syytä valita materiaalit huolellisesti. Turvallisuustasoa voidaan nostaa valitsemalla mahdollisimman vahvoja rakenteita, kuten betonia ja tiiltä. Seinien, katon, ikkunoiden ja ovien turvallisuuteen tulee kuhunkin keskittyä yksitellen. Seinissä tulee huomioida ulkoseinien lisäksi myös väliseinien kestävyys, jos niiden takana on vieraita toimitiloja tai asuntoja. Katon turvallisuudessa tulee keskittyä tukkimaan mahdolliset luukut joita myöten sieltä voisi päästä tunkeutumaan toimitiloihin, sekä katolle pääsyn estämiseen. Ikkunoiden osalta on syytä harkita erilaisia lasiratkaisuja ikkunan sijainnista riippuen. Ikkunan kestävyyttä voidaan parantaa esim. teräsristikolla tai käyttämällä panssarilasia. Ovien rakenteeseen, ja murtokestävyYTEEN tulee paneutua niin saranoiden-, lukon ja karmien-, kuin myös itse oven kohdalla. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen, Vesterinen 2008, 37-39.)

Hotellissa murtosuojaus on erittäin tärkeä osa-alue, erityisesti asiakkaiden turvallisuuden takaamiseksi. Hotellihuoneiden välisten väliseinien ja huoneiden ovien on oltava murtoturvalliset. Lisäksi hotellin ulko-oven, katon, ulkoseinien ja muiden rakenteiden tulee olla murtoturvallisia, vaikka hotellissa olisikin ympärivuorokautinen päivystys.

## **4.2 Kiinteistötekniikka**

Kiinteistötekniikan keskeiset osa-alueet, joilla on merkitystä toimitilaturvallisuuteen ovat kiinteistöjen lämmitys-, vesi-, lauhde-, viemäröinti-, ilmastointi-, jäähdytys- ja sähköjärjestelmät. Näiden lisäksi piha-alueitten hoidolla ja liukaudenestolla on myös merkitystä toimitilaturvallisuuteen. Ongelmilla kiinteistötekniikan toimivuudessa voi olla suuri vaikutus ympäristön- ja työntekijöiden turvallisuuteen, sekä energiatalouteen. Kiinteistötekniisten tilojen kulunvalvonasta tulee pitää huolta, ja tekniikan kuntoa on seurattava. Kiinteistönhuolto on usein ulkoistettu alan yrityksille. Yhteistyö kiinteistönhuoltofirman ja tilojen käyttäjien kesken on kuitenkin tärkeää. Myös laitteiden käyttäjät kannattaa kouluttaa niin, että he osaavat tehdä pieniä parannuksia, testauksia ja varmistuksia tekniikalle. (Kerko 2002, 284.)

Kiinteistötekniikalla ja sen toimivuudella on suuri merkitys myös pelastustoiminnan kannalta. Itse laitteet saattavat aiheuttaa häiriöitä, ja laitteita voidaan hyödyntää jos tarvitaan esim. lisäsähköä tai -vettä pelastustoihin. Käyttäjähenkilökunnalle tulee antaa täsmälliset toimintaohjeet kriittisten tilanteiden varalta. Ohjeet voivat koskea esim. ilmastointien pysäyttämistä, venttiilien sulkemista tai avaamista, sähköjen katkaisemista ja tilojen tyhjentämistä. Vastualueet yrityksen sisällä ja mahdollisen ulkoistetun kiinteistönhuoltofirman välillä tulee jakaa niin selkeästi, ettei ongelmatilanteissa ole epäselvyyttä kenen velvollisuus asia on hoitaa ja ketä ongelmasta tiedotetaan. (Kerko 2002, 284.) Hotellissa merkittäviä riskejä, jotka voivat syntyä kiinteistötekniikan vioista ovat esimerkiksi tulipalon, vesivahinkojen ja sähkökatkosten mahdollisuus.

### **4.3 Turvallisuusvalvonta**

Sähköiset turvallisuusjärjestelmät ja henkilövartiointi ovat kokonaisuus, jossa molemmat tukevat ja tarvitsevat toisiaan. Turvallisuusjärjestelmän antamille hälytyksille on oltava vastaanottaja, joka on yleensä vartiointiliike. Koko tiloja käsittävä yhtäjaksoinen vartiointi olisi monessa kohteessa käytännössä mahdotonta, mutta turvallisuusjärjestelmien avulla se onnistuu. Tekniikalle tulisi olla kuitenkin aina manuaalinen varajärjestelmä, esimerkiksi sähkökatkon varalta. Henkilökunnan on myös hallittava järjestelmän oikeanlainen käyttö, jotta välttyään turhilta vääriltä hälytyksiltä ja laitteet pysyvät kunnossa. (Kerko 2002, 285.)

#### **Sähköiset turvallisuusjärjestelmät**

”Toimitilaturvallisuus ja siihen liittyvät sähköiset turvallisuusjärjestelmät ovat oleellinen osa yrityksen kokonaisturvallisuutta. Niiden tavoitteena on palvella toiminnan, omaisuuden, henkilöiden ja tiedon turvaamista” (Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 3). Järjestelmäkokonaisuuksia yhteen sovittamalla voidaan päästä optimaaliseen turvallisuustasoon. Ne, joiden kuuluu rakennuksessa liikkua pääsevät sujuvasti sisään ja ulos, mutta asiattomat pysyvät ulkopuolella. Valvontamenetelmät tulee käydä läpi ja esitellä työntekijöille yhteistoimintamenettelyssä ennen niiden asentamista. Tämä perustuu yhteistoimintalakiin, jota on noudatettava yrityksessä, jossa on sään-

nöllisesti vähintään 20 työntekijää. Tätä pienemmilläkin työpaikoilla on työnantajan kuultava työntekijöitä ennen päätöksentekoa. Työntekijöitä on tiedotettava heihin koskevan valvonnan tarkoituksesta, sen käyttöönotosta ja siinä käytettävistä menetelmistä. (Heljaste ym. 2008, 42-43.)

### **Rikosilmoitinjärjestelmät**

Rikosilmoitinjärjestelmällä valvontaa toteutetaan neljällä eri tasolla. Kehävalvonnalla valvotaan aluetta, kuorivalvonnalla rakennusta, tilavalvonnalla tilaa ja kohdevalvonnalla erillistä kohdetta, kuten kassakaappia. Kehävalvonnassa ilmaisimet asetetaan yleensä aitaan tai välittömästi sen taakse, jotta tulijat havaittaisiin jo alueen rajalla. Kuorivalvonnassa keskitytään rakennuksen sisäänmenoreitteihin. Ilmaisimet asennetaan rakennusten ovien-, ikkunoiden - ja luukkujen yhteyteen. Tilavalvonnan ilmaisimilla valvotaan rakennuksen sisätilaa, kuten yksittäistä huonetta. Näin pyritään havaitsemaan tilassa luvatta olevat henkilöt. Kohdevalvonnan ilmaisimet puolestaan ilmoittavat, kun kohdetta lähestytään tai jos siihen kajotaan. (Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 15-16.)

Rikosilmaisia löytyy hyvin monenlaisia ja niiden kehitys on ollut nopeaa. Kerko listaa rikosilmoittimien ilmaisimien reagoivan esimerkiksi mikroaaltoon, värähtelyyn, liikkeeseen tai sähkömagneettiseen kenttään. Heljaste ja muut toteaa lisäksi, että monesti käytetään myös kahden tai useamman ilmaisimen yhdistelmää, jolloin häiriönsietokyky paranee. Tällainen ilmaisin voi reagoida esim. infrapunasäteeseen ja mikroaaltoon. Hälytys tulee vasta, kun kumpikin ilmaisin laukeaa samaan aikaan. Koska ilmaisimet toimivat eri periaatteilla, väärän hälytyksen todennäköisyys saadaan minimoitua. Rikosilmoitinjärjestelmän suunnittelu kannattaa antaa asiantuntijan vastuulle, jotta järjestelmä toimii kohteessa niin kuin se on suunniteltu ja vältetään vääriltä hälytyksiltä. (Kerko 2002, 286; Heljaste ym. 2008, 44-45.)

### **Kulunvalvontajärjestelmät**

Kulunvalvontajärjestelmän päätarkoitus on kulunohjaus ja -rajoitus, joka kohdistuu sekä ulkopuolisiin että yrityksen omaan henkilökuntaan (Toimitilaturval-

lisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 16). Kulunvalvontajärjestelmän avulla estetään ulkopuolisten pääsy henkilökunnan käytössä oleviin tiloihin ja rajoitetaan samalla henkilökunnan liikkumista kiinteistössä. Järjestelmän etuna on mahdollisuus rajoittaa kulkuoikeutta aikaan, tiettyyn alueeseen tai vaikkapa yksittäiseen oveen nähden. Kulunvalvontajärjestelmä mahdollistaa myös kulkutapahtumien seurannan. Kulkutapahtumat kerätään keskusyksikön muistiin, jotta niitä voidaan jälkeenpäin tarkastella ja niistä saadaan tulostettua raportit. Raportin voi tulostaa usean kriteerin perusteella, esim. tietystä ovesta tiettyyn aikaan kulkeneista henkilöistä. Järjestelmällä voidaan tutkia myös tietyn henkilön kulkutapahtumia ja epäonnistuneita kulkuyrityksiä. (Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 16.)

Kulunvalvontajärjestelmän avulla on mahdollista siirtyä käyttämään sähköisiä tunnisteita mekaanisten avainten sijaan. Suurin etu sähköisissä avaimissa on se, että niiden uusiminen on helppoa, koska kadonnut kulkutunniste voidaan poistaa järjestelmästä ja antaa uusi tilalle. Kustannukset ja työ on minimaalinen verrattuna siihen, että mekaaninen avain häviää, jolloin koko järjestelmä on uusittava. Mekaanista lukitusjärjestelmää ei kuitenkaan tule hylätä kokonaan, vaan sen on oltava vara-järjestelmänä esim. sähkökatkoksia varten. Tällöin mekaanisia avaimia jaetaan vain muutamille vastuuhenkilöille. Näin avaimet pysyvät tallessa, eikä järjestelmää tarvitse uusia usein. (Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 16.)

Kulunvalvontajärjestelmään liitetään yleensä myös työajanseurantaohjelmisto ja henkilörekisteri. Henkilörekisterillä on myös turvallisuuden kannalta merkitystä, sillä sieltä löytyy kaikkien järjestelmän käyttäjien henkilötiedot. Jotta rekisteristä saadaan paras hyöty irti, on sitä pidettävä jatkuvasti ajan tasalla. (Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 16.)

Yrityksen keskeiset toiminnot tulee sijoittaa kulunvalvontaa tukevalla tavalla. Heljaste ja muut esittää mallin, jossa toiminnot on osastoitu, mikä helpottaa tilojen valvontaa ja hallintaa. Osastointi tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että tietty toiminta on rajattu tiettyyn osaan rakennusta. Näin työntekijöiden tarvitsee liikkua mahdollisimman vähän rakennuksessa. Tilat voidaan myös luoki-



tella tärkeytensä mukaan kulunvalvonnan suunnittelua helpottamaan. (Heljas-  
te ym. 2008, 47- 49.)

Kulunvalvontajärjestelmään liittyy muutamia erityispiirteitä hotellissa. Asiak-  
kaiden on saatava liikkua vapaasti hotellissa, mutta vain heille rajatuissa ti-  
loissa. Myös työntekijöiden liikkuminen voidaan rajata esimerkiksi pelkkiin ma-  
joituskerroksiin ja vastaanottotiloihin. Hotellissa kulkuoikeudet liitetään yleensä  
sähköisiin avainkortteihin.

### **Kameravalvontajärjestelmät**

Kameravalvontaa käytetään pääsääntöisesti täydentämään muita turvallisuus-  
järjestelmiä. ”Järjestelmä koostuu kameroista, keskuslaitteesta, kuvantallenti-  
mesta, paikallisista monitoreista ja mahdollisesta kuvansiirrosta ulkopuoliseen  
valvontapisteeseen, kuten vartiointiliikkeeseen” (Toimitilaturvallisuus ja säh-  
köiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 17). Kameravalvontajärjestelmiä on lukui-  
sia malleja ja sitä hankittaessa on syytä pohtia ensin sen käyttötarkoitusta.  
Kannattaa esimerkiksi miettiä, onko valvonnalla tarkoitus tunnistaa ovella ole-  
va henkilö vai halutaanko suorittaa vain yleisvalvontaa kohteen käytävillä. On  
myös päätettävä, millaisilla tallennusominaisuuksilla järjestelmä halutaan ja  
lähetetäänkö kuva vartiointiliikkeelle vai seurataanko sitä itse. Järjestelmän  
hankinnassa ja asentamisessa kannattaa hyödyntää turvallisuusalan ammatti-  
laisia, jotta päästään haluttuun lopputulokseen. Kameravalvotuissa tiloissa  
tulee valaistukseen kiinnittää erityistä huomiota. Valoa täytyy olla riittävästi  
mutta tilan valaistuserot eivät saa olla liian suuria, jotta kuva pysyy tarkkana.  
(Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 18-19.)

Kameravalvonta on erityisen käytännöllinen hotellissa, koska tiloissa liikkuu  
paljon ihmisiä, eikä vastaanotto voi millään muistaa jokaista henkilöä. Jos jo-  
tain sattuu, mahdollinen jälkiselvittely helpottuu. Kameravalvonnalla voidaan  
myös seurata majoituskerroksen tapahtumia vastaanotosta käsin. Ovipuheli-  
meen yhdistetty kamera hotellin ulko-ovella on verraton apu yövuoron työnte-  
kijöille. Kuvasta näkee millainen ihminen on tulossa sisään ja äänestä voi pää-  
tellä esimerkiksi henkilön mahdollisen humalatilan. Näin vastaanottovirkailija

voi käännäyttää selkeästi asiattomat ja sekavat asiakkaat jo ennen oven avaamista.

### **Ovipuhelin- ja äänentoistojärjestelmät**

Ovipuhelin on erityisen tarpeellinen esimerkiksi hotellissa, kun ovea pidetään kiinni yöaikaan mutta asukkaita tulee silti aika ajoin sisään. Ovipuhelimeen voidaan liittää myös kamera, jolloin sen avulla saadaan kuva- ja puheyhteys sisäänkäynnin ja vastaanottajan välille. Järjestelmä mahdollistaa yleensä myös ulko-oven lukon ohjauksen, jolloin asiakkaiden sisään päästäminen käy jouhevasti. Ovipuhelimeen liittyvän kameran suhteen tulee huomioida sen sään- ja ilkvallan kestävyys. (Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 19.)

Rakennusten äänentoistojärjestelmillä tarkoitetaan sellaisia järjestelmiä, joilla välitetään eri tiloihin esimerkiksi kuulutuksia, tai taustamusiikkia. Järjestelmän avulla voidaan suorittaa myös evakuointi hätätilanteessa, jolloin sitä kohtaan asetetaan erityisvaatimuksia. Järjestelmä tulee tarkastaa ja testata säännöllisesti, jotta varmistetaan sen häiriötön toiminta. (Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät 2004, 19.)

### **Vartiointi**

Nykypäivänä vartiointi toteutetaan pääsääntöisesti ulkoistettuna, eli palvelu hankitaan ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Markkinoilta on saatavissa valmiiksi suunniteltuja ratkaisuja, jotka yhdessä teknisen turvallisuusvalvonnan kanssa muodostavat kattavan kokonaisuuden. Vartiointiliikkeitä on Suomessa paljon, noin 200. Kannattaa valita vartiointiliike, joka toimii samalla alueella, jossa toimitilat sijaitsevat. Näin vartijat tuntevat alueen erityispiirteet ja -uhat. Tämän lisäksi on tärkeää, että yritys pystyy tarjoamaan todentamisyjärjestelmän tehdystä työstä. Tämä hoidetaan joko raportilla, jonka vartija jättää kohteeseen tai reaaliaikaisella sähköisellä järjestelmällä, josta asiakas voi käydä katso-massa kohteen vartiointitiedot. (Heljaste ym. 2008, 49-50.)

Vartiointiliikkeet tarjoavat erilaisia palveluita, joista esitellään seuraavaksi lyhyesti hälytysvalvonnan-, piiri- ja paikallisvartiointin sisältö. Hälytysvalvonta tarkoittaa sitä, että kun kohteen mikä tahansa järjestelmä tai vartijakutsu antaa hälytyksen, vartija saapuu paikalle tarkastamaan asian. Piirivartiointissa vartija kiertää kohteen ennalta sovitulla, mutta ajoituksellisesti ennalta arvaamattomilla vartiokierroksilla. Vartija tarkistaa paikat ja tekee mahdollisia toimenpiteitä, kuten ovien ja porttien lukituksia tai -avaamisia. Paikallisvartiointissa vartija työskentelee sovitun ajan toimitiloissa. Vartija suorittaa tänä aikana kohteessa sovittuja tehtäviä, kuten valvomotyöskentelyä, kulunvalvontaa ja vastaanottotehtäviä. (Heljaste ym. 2008, 50-51; Piirivartiointi)

#### **4.4 Palvelutyöpisteen turvallisuus**

Tässä yhteydessä käsitellään palvelutyöpisteenä vastaanottoa, vaikka se voi olla mikä tahansa muukin palvelupiste, kuten ravintolan kassa. Vastaanoton turvallisuuteen päästään parhaiten vaikuttamaan rakennuksen tilojen suunnitteluvaiheessa. Sen sijaintiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Vastaanotto sijoitetaan rakennuksen tiloihin, ja kulkureitteihin nähden optimaaliseen paikkaan. Hotellissa se on yleensä heti oven välittömässä läheisyydessä. Vastaanoton tulee siis näkyä hyvin, mutta sieltä on samalla oltava hyvä näkyvyys ympäristöön.

##### **Vastaanoton tilasuunnittelu**

Vastaanottopiste tulee mitoittaa niin, ettei asiakas tai muu henkilö pääse työntekijään vapaasti käsiksi ja työntekijällä on tilaa väistyä taaksepäin. Lisäksi vastaanottovirkailijalla tulee olla suora katsekontakti asiakkaaseen ja kulku virkailijan taakse tulee olla estetty. Työpisteen valaistuksen tulee olla riittävä ja oikein kohdistettu. Valaistus ei saa aiheuttaa esimerkiksi häikäisyä tietokoneen näytölle tai häiriötä kameravalvonnalle. Vastaanotosta tulee olla ainakin kaksi kulkureittiä, jota myöten työntekijä pääsee tarvittaessa pakenemaan. Vastaanoton tiskillä tai pöydällä ei saa säilyttää esineitä, joita voidaan käyttää aseina. Näitä ovat esimerkiksi kuittipiikki ja sakset. (Sisäasiainministeriön turvallisuusalan neuvottelukunta 2007, 26.)

Kalusteet tulee valita niin, että ne toimivat suojana uhka- ja väkivaltatilanteissa. Ne eivät saa olla esteenä pakenemiselle, eivätkä saa häiritä sähköisten turvallisuusjärjestelmien käyttöä. Aula- ja odotustilaa on varattava riittävästi ja jonotuksen tarve on minimoitava. Avarat, valoisat ja siistit viihtyisyyttä lisäävät tilat vähentävät asiakkaiden aggressiivisuutta. Jonotus puolestaan lisää sitä. Myöskään aulatilassa ei saa olla esineitä, joita voitaisiin käyttää aseina, eikä edes esineitä joita voitaisiin käyttää lyömiseen tai heittämiseen. Myös tilojen opasteilla on tärkeä merkitys. Hyvät, selkeät opasteet vähentävät asiakkaiden ärtymystä. Vain henkilökunnalle kuuluvat tilat on merkittävä selkeästi. (Sisäasiainministeriön turvallisuusalan neuvottelukunta 2007, 27.)

### **Vastaanoton teknisten turvajärjestelmien suunnittelu**

Vastaanotosta tulee olla puheyhteys muualle ja mielellään pikanäppäimen takaa yhteys vartiointiliikkeeseen. Vastaanotosta tulee löytyä myös hälytyspainike/ -painikkeita, joita voidaan käyttää huomaamattomasti mistä tahansa vastaanottopisteessä. Kameravalvonnan olemassaolo on vastaanottopisteellä tärkeää. Kameroiden esilläolon ja muista sähköisistä turvallisuusjärjestelmistä kertovien tarrojen on todettu ehkäisevän uhka- ja väkivaltatilanteiden syntymistä. Vastaanotossa kamera kannattaa sijoittaa kuvaamaan asiakasta suoraan kasvoihin vastaanottotiskin takaseinästä. Myös sisääntuloaulassa tulee olla kamera, joka tallentaa aulan tapahtumia ja sisään tulevat henkilöt. (Sisäasiainministeriön turvallisuusalan neuvottelukunta 2007, 27, 32-33.)

Käytettävät laitteet tulee sijoittaa vastaanottoon huolellisesti. Työskentelytasolle tulee sijoittaa vain säännöllisesti käytettävät laitteet. Turvajärjestelmien keskuslaitteet sijoitetaan erilliseen laitetilaan vastaanottopisteen ulkopuolelle. Vastaanoton tiskille kannattaa sijoittaa kuitenkin ovipuhelin, kaukoavauspainike ja kamerajärjestelmän ohjauslaite. Tietokoneen ja kamerajärjestelmän näyttölaitteet eivät saa näkyä vieraille ja keskusyksikkö kannattaa sijoittaa pöydän alle piiloon ja suojaan. (Sisäasiainministeriön turvallisuusalan neuvottelukunta 2007, 27, 32-33.)

## 5 PALO- JA PELASTUSTURVALLISUUS

Paloturvallisuus on yritystilojen rakenteellisen turvallisuuden perusta (Kerko, 2001, 278). Tämä tarkoittaa sitä, että kun tilojen paloturvallisuudesta on huolehdittu, se tarkoittaa yleensä hyviä turvallisuusratkaisuja myös muilla rakenteellisen turvallisuuden osa-alueilla. Palo- ja pelastusturvallisuutta käsitellään samassa yhteydessä, koska ne liittyvät kiinteästi toisiinsa. Palo- ja pelastusturvallisuutta käsitellään yleisellä tasolla, mutta erityisesti hotelli- ja majoitusliiketoiminnan näkökulmasta. Kuten opinnäytetyön johdannossa jo todettiin, hotellit ja muut majoitusliikkeet ovat aivan erityisiä kohteita palo- ja pelastusturvallisuuden kannalta. Niissä on kerralla suuria määriä ihmisiä, jotka eivät tunne rakennusta, saattavat olla päihtyneitä ja nukkuvat osan aikaa (Kuluttajaviraston julkaisu: Majoitusliikkeiden pelastussuunnitelman erityispiirteitä, 2004.)

### 5.1 Tulipalo

Tulipalo on jokaiselle jossain määrin tuttu ilmiö, jota näkee tv:ssä ja pienimuotoisena esimerkiksi nuotiota tai jopa palavaa kynttilää katsellessa. Nykyihmiset tuntevat kuitenkin huonosti palamisen perusteet ja sen mitä tulipalossa oikeasti tapahtuu. Tämä johtuu osaltaan siitä, että tuli on jäänyt ihmisille entistä vieraammaksi, koska sitä käsitellään enää harvoin. Lämmitys ja ruoanlaitto ja muut lämpöä vaativat toiminnot tuotetaan yleensä sähköllä. Toinen pääsyy on se, että vaikka tulta olisikin käsitelty ulkona, tulipalon eteneminen ja kehittyminen rakennuksessa on täysin erilaista. Suomalaisten olisi todella syytä parantaa tulipalon tuntemustaan, koska Suomi on kärjessä Euroopan palokuolematilastoissa. (Heljaste ym. 2008, 90.)

Palamiseen tarvitaan hapetta, lämpöä, palava aine ja häiriintymätön ketjureaktio (Heljaste ym. 2008, 91). Runsas hapen saanti kasvattaa palon voimaa ja vastaavasti sen määrän väheneminen heikentää sitä. Palo ottaa tarvitsemansa hapen ympäröivästä ilmasta, minkä takia ovien ja ikkunoiden sulkeminen hidastaa merkittävästi rakennuspalon etenemistä. Happipitoisuutta voidaan laskea myös esim. hiilidioksidilla toimivien sammuttimien avulla ja käyttämällä

sammutuspeitettä. Kun happea on tarpeeksi vähän, palo tyrehtyy lopulta kokonaan. (Heljaste ym. 2008, 92.)

Palon syttyminen alkaa lämmön lähteestä, joka voi olla esimerkiksi tulitikku, tupakka, kemiallinen reaktio, hankaus, ylikuumentunut prosessi tai optinen ilmiö. Kun lämpötila on kehittynyt riittävän korkeaksi, syttyvistä materiaaleista alkaa muodostua kaasuja. Kaasujen hajotessa radikaaleiksi, ne syttyvät palamaan. Näin rakennuspalot ovatkin suurimmaksi osaksi kaasupaloja. Näiden kaasujen kansanomaisempi nimitys on savu, joka on myös tulipalon vaarallisin ja tappavin tekijä, vaikka sitä ei yleensä tiedetä. Palokaasu sisältää esim. häkää, joka on myrkyllistä hengitettynä. Palamisessa syntyneet kaasut ovat myös kuumia, jopa 600-800 astetta. Ihmisen keuhkoissa sijaitsevat keuhkorakkulat tuhoutuvat, jos hengitetyn ilman lämpötila ylittää 150 astetta. (Heljaste ym. 2008, 92.)

## **5.2 Rakennuspalon erityispiirteitä**

Rakennuspalon erityispiirteiden tunteminen koskettaa kaikkia rakennusten käyttäjiä. Tässä yhteydessä lisätieto saattaa pelastaa jopa ihmishenkiä. Erityisesti hotellien henkilökunnan tulisi olla riittävän tietoisia aiheesta, jotta he ymmärtävät tulipaloon varautumisen merkityksen.

Rakennuspalo poikkeaa suuresti ulkona tapahtuvasta palosta. Ulkona tulipalon savukaasut ja lämpö poistuvat ylöspäin, kun taas rakennuksessa ne kasaantuvat sisään. Näin palokaasujen tiheys ja lämpötila kasvavat nopeasti. Rakennuksen sisään jäävät palokaasut ja lämpö palaavat takaisin paloon kiihdyttäen sitä. Koska rakennuspalossa hapen saanti on rajallista, syntyy myös paljon palamiskelpoisia ja myrkyllisiä kaasuja, kuten häkää. Palokaasut (savu) muodostavat myös nopeasti esteen näkyvyydelle ja haittaavat samalla hengitystä. Tutkimuksissa on todettu, että eksymisen riski kasvaa moninkertaiseksi ihmisen näkökentän lasiessa yhteen metriin. (Heljaste ym. 2008, 94.)

Rakennuspalon erityispiirteet on kuvattu havainnollisesti Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön internet- sivuilta löytyvässä tulipalon kehitys - videos-

sa. Video näyttää, miten tulipalo etenee tavallisessa huoneessa syttymisestä täyden palon vaiheeseen vain noin neljässä minuutissa. Samalla se osoittaa, kuinka tärkeä apu palovaroitin on tulipalon havaitsemisessa.

(Palonkehitysvideo.)

### **5.3 Rakenteellinen paloturvallisuus**

Rakenteellinen paloturvallisuus tulee ottaa huomioon koko rakennuksen elinkaaren ajan arvioitujen riskien mukaisesti (Paloturvallisuussuunnittelu, 2003, 26). Paloturvallisuus on huomioitava uuden kohteen kaavoituksessa, rakennuksen suunnittelussa, rakentamisessa, käyttöönotossa, käytön aikana ja vieläpä purkuhankkeissakin. Kaavoitusvaiheessa huomioidaan pelastustoimen edellytykset toimia kohteessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sammutusveden saatavuuden varmistamista ja riittäviä ajoreittejä pelastusajoneuvoille, eli pelastusteitä. Varsinaisia rakenteellista paloturvallisuutta koskevia ratkaisuja tehdään erityisesti suunnitteluvaiheessa, oli kyseessä sitten uudis- tai korjausrakennushanke. Suunnittelu perustuu Suomen rakentamismääräyskokoelman E-sarjan mukaisiin vaatimuksiin. (Paloturvallisuussuunnittelu 2003, 26; Rakenteellinen paloturvallisuus.)

Palavalla aineella, sen laadulla, koostumuksella ja sijainnilla on myös suuri merkitys tulipalon kannalta. Aineet syttyvät ja palavat eri lailla, mikä on huomioitu myös Suomen rakennusmääräyskokoelman ohjeissa. Materiaalien käyttöä säädelään kohteesta riippuen siten, että mitä enemmän ihmisiä paikassa voi kerralla olla, sitä tarkemmat kriteerit rakennusmateriaalien suhteen asetetaan. Täten esimerkiksi hotellien rakenteelliseen paloturvallisuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Rakenteellisen paloturvallisuuden lisäksi myös sisustaiden paloturvallisuudesta on olemassa säännöt. Esimerkiksi kokoontumishuoneistoihin vaaditaan pintamateriaaleja, jotka syttyvät ja levittävät paloa huonosti. (Heljaste ym. 2008, 92; Kerko 2001, 278.)

#### **Palo-osastointi**

Rakennus on jaettava palo-osastoihin palon ja savun leviämisen rajoittamiseksi, poistumisen turvaamiseksi, pelastus- ja sammutustoimien helpottamiseksi sekä omaisuusvahinkojen rajaamiseksi. Suomen rakennusmääräysko-

koelmasta selviää, että palo-osastointiin käytetään yleensä kolmea eri menetelmää. Näitä ovat kerrososastointi, pinta-alaosastointi ja käyttötapaosastointi. Kerrososastointi tarkoittaa sitä, että rakennuksen eri kerrosten on pääsääntöisesti muodostettava omat palo-osastonsa. Pinta-alaosastoinnilla pyritään vaikuttamaan siihen, ettei palo-osastoista tule liian suuria, mikä kasvattaa mahdollisen vahingon määrää. Palo-osaston kokoa voi kuitenkin kasvattaa, mikäli se varustetaan automaattisella paloilmoittimella, automaattisella savunpoistolaitteistolla tai automaattisella sammutuslaitteistolla. Käyttötapaosastoinnissa käyttötarkoituksiltaan tai palokuormaltaan toisista oleellisesti poikkeavat tilat muodostetaan omiksi palo-osastoikseen, jos sillä voidaan suojata henkilöitä tai omaisuutta. (Suomen rakentamismääräyskokoelma, E1, 2002.)

Osastointi tehdään kohteen käyttötarkoituksen mukaan eri lailla ja tarpeen vaatimalla suojaavuudella. Esimerkiksi hotelleissa jokaisen huoneen on muodostettava oma palo-osastonsa ja normaali kerrostaloasunto rakennetaan kestäämään tulipaloa noin tunnin ajan. Osastoivaan oveen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Sen tulee täyttää sille asetetut palonkestovaatimukset ja sen olisi hyvä olla itsestään sulkeutuva. Tällainen ovi toimii savuilmaisimien avulla, jotka asennetaan oven kummallekin puolille. Oven/ ovien valvontajärjestelmän voi liittää myös automaattiseen palonilmoittimeen, jolloin ne toimivat yhdessä. Jos palo-ovi ei ole itsestään sulkeutuva, sen kiinni pitämisestä tulee huolehtia. Heljaste ja muut toteaa, että tässä asiassa on paljon parantamisen varaa suomalaisilla työpaikoilla. Myös ikkunoiden tulee olla riittävän palonkestäviä. Osastoivien seinien ja ulkoseinien läpiviennit tulee tiivistää siten, ettei tuli pääse leviämään niiden kautta osastolta toiselle. Paloturvallisuuden kannalta riittävän lujat ovet, ikkunat ja rakenteet ovat yleensä myös murtoturvallisia. (Suomen rakentamismääräyskokoelma E1, 2002; Heljaste ym. 2008, 98, 103; Kerko 2001, 280.)

### **Poistumistiet**

Poistumisteiden tarkoitus on mahdollistaa nopea ja turvallinen poistuminen rakennuksesta. Suomen rakentamismääräyskokoelma määrää myös poistumistietä koskevat ehdot. Poistumisteitä on oltava kaksi, etteivät ihmiset jää loukkuun, jos tulipalo valtaa toisen. Poistumisteiden tulee olla riittävän leveitä



ja ehdottomasti esteettömiä. Poistumistien leveys määräytyy rakennuksessa olevien ihmisten maksimimäärän mukaan. Esteettömyys tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että reittiä myöten pääsee kuka tahansa kulkemaan poistumissuuntaan ilman avainta. Reitillä ei myöskään saa olla mitään ylimääräistä, mikä häiritäisi poistumista ja olisi turhaa palokuormaa. Poistumistiet tulee merkitä selkeästi, niin että poistuminen onnistuu myös pimeässä. Melkein jokaisessa tulipalossa, joissa on kuollut runsaasti ihmisiä, on ollut ongelmia poistumistien kanssa. Heljaste ja muut kertoo esimerkin, jossa USA:ssa ravintolan esiintymislavalla syttyi tulipalo. Poistumistie oli lukittu, jottei asiakkaita poistumaksamatta. Sen lisäksi poistumistiellä oli ravintolan pyykkisäkit. Lopputuloksena 21 kuoli ja 57 loukkaantui. Poistumistiet ja niiden toiminta ovat siis yksi tärkeimmistä asioista tulipaloon varautumisessa. (Heljaste ym. 2008, 99-101.)

### **Automaattiset paloilmoittimet**

Automaattiset paloilmoittimet nopeuttavat huomattavasti palon havaitsemista, millä saatetaan pelastaa ihmishenkiä ja pienentää materiaalihinkoja. Pelastuslain 29 § mukaan huoneiston haltija on velvollinen huolehtimaan, että asunto varustetaan palovaroittimella, mikä on yksi automaattisen paloilmoittimen tyyppi. Majoitustiloissa, kuten hotellissa vastaava velvollisuus on toiminnanharjoittajalla. (Pelastuslaki 13.6.2003/468; Heljaste ym. 2008, 106.)

Paloilmoitinjärjestelmä, joka on yhdistetty hätäkeskukseen, mahdollistaa nopean ulkopuolisen avun saapumisen kohteeseen. Hätäkeskus hälyttää palokunnan, josta lähtee yksikkö/ yksiköitä kohteeseen. Yritysten henkilökunta ei useinkaan ymmärrä, että palokunnat eivät ole itse laitteistosta millään lailla vastuussa. Laitteet kuuluvat kiinteistölle, ja niille tulisi määrätä hoitaja, joka vastaa siitä, että laite toimii aina parhaalla mahdollisella tavalla. (Heljaste ym. 2008, 106-107.)

Myös väärät hälytykset ovat ongelma. Kolme suurinta syytä väärin hälytyksiin ovat puutteet laitteiston huollossa, ihmisten vääränlainen toiminta paloilmoittimen lähellä ja se, että kiinteistössä on vääränlainen paloilmaisin sen toimintatapaan nähden. Paloilmoittimet reagoivat yleensä lämpöön tai savuun, ja se on huomioitava valintaa tehdessä, samoin myös tilojen käytön aikana. Savuun

reagoivat ilmaiset laukeavat helposti myös esim. remonttipölyn vaikutuksesta. Oikein käytettynä automaattiset paloilmoittimet ovat kuitenkin korvaamaton turvallisuusjärjestelmä, joka kattaa koko kiinteistön. (Heljaste ym. 2008, 106-107.)

#### **5.4 Tulipalojen syttymisen estäminen ja tuhopoltot**

Suomessa syttyy vuosittain yli 15 000 tulipaloa ja niiden syttymiseen on olemassa lukuisia syitä. Tulipalon välittömiä syitä voivat olla esimerkiksi tupakasta levinnyt palo, viallisen laitteen aiheuttama palo tai päälle jätetty kahvinkeitin. Yleisimmin syynä on ihmisen toiminta, tavalla tai toisella. Tulipalo voi aiheutua esimerkiksi huolimattomuuden, unohdusten, tietämättömyyden ja tahallisen sytyttämisen seurauksena. Tahallista sytyttämistä lukuun ottamatta kaikkiin tulipalon epäsuoriin syihin voidaan vaikuttaa kohentamalla yleistä turvallisuuskulttuuria. Tämä tarkoittaa koulutuksen lisäämistä ja asian tärkeyden painottamista. Ihmisten pitäisi ymmärtää tulipalon vaara, sekä myös sen mahdolliset seuraukset. Työpaikkojen henkilöstö ei läheskään aina tiedä esimerkiksi alkusammutuskaluston sijaintia, saati sitten hallitse niiden käyttöä. (Heljaste ym. 2008, 95-98.)

#### **Tuhopoltot ja niiden ehkäiseminen**

Tuhopolttoilla tarkoitetaan tahallaan sytytettyjä tulipaloja ja ne kohdistuvat yleisimmin rakennuksiin, liikennevälineisiin, maastoon tai metsään. Niiden osuus kaikista tulipaloista on jopa yli 40 %. Yleisimmät syyt tuhopoltolle ovat kosto, mustasukkaisuus, vakuutuspetos, toisen rikoksen peittäminen, ilkivalta, sekä puhdas ajattelemattomuus. Tuhopolttoja tekevät myös ns. pyromaanit, jolloin motiivina on tuhopolttoon liittyvä pakonomainen tunne ja viehätys. Heidän osuutensa tuhopolttoista on kuitenkin vähäinen, noin kymmenesosa kaikista. Laitisen ja Niskasen tutkimuksesta Tuhopoltot Suomessa käy ilmi, että suurin osa tuhopolttajista on ollut miehiä (86,1%), he ovat olleet humalassa (57,9%) ja tekijällä on ollut erityinen suhde kohteeseen (55,7%). Viimeksi mainitun kohdalla Laitinen & Niskanen painottavat tiedon perustuvan selkeisiin tapauksiin, joissa asia on pystytty näyttämään toteen. He arvioivat osuuden olevan

todellisuudessa suurempi. (Heljaste ym. 108; Laitinen & Niskanen 2002, 127, 132, 146-147.)

Laitinen & Niskanen luettelevat tutkimuksessaan eräitä eniten vahinkoa aiheuttaneita tuhopolttoja viime vuosisadalla. Yhtenä esimerkkinä on San Juanissa Puerto Ricossa 31.12.1986 tapahtunut hotellipalo. Hotellissa oli ollut erimielisyyksiä johdon ja paikallisen ammattiosaston välillä. Eräs ammattiosastoon kuulunut työntekijä sytytti tulipalon, joka levisi erittäin nopeasti koko hotellin käsittäväksi. Tulipalossa loukkaantui satoja ihmisiä ja 96 sai surmansa. Hotellissa oli jo erimielisyyksien aikana sytytetty kolme pientä tulipaloa ja uhkailtu tuhopoltolla. Hotellin johto ei kuitenkaan tehnyt minkäänlaisia varotoimenpiteitä tuhopolton mahdollisuuden ehkäisemiseksi. (Laitinen & Niskanen 2002, 28.)

Kuten edellisen kappaleen esimerkistä käy ilmi, on tuhopolttoihin syytä varautua. Se ei välttämättä ole edes kallista. Tuhopolttajien karkottamiseen sopivat monet samat keinot, joita käytetään kiinteistön yleisestä turvallisuudesta huolehtimiseen. Näitä ovat esim. hyvä valaistus, siisteys, kulunvalvonta ja aita. Kiinteistön haltijan tulee kiinnittää erityistä huomiota kiinteistön edustan siisyyteen. Roskalavojen tulisi olla lukkojen takana ja rakennuksen edustalla ei kannata säilyttää mitään ylimääräistä, joka voi houkutella sytyttäjää. (Heljaste ym. 2008, 109-110.)

## **5.5 Kuhmoisten hotellipalo 23.12.1995**

Tulipalon, kuten muunkin onnettomuuden riski on aina olemassa, ja siihen tulisi varautua. Vastuu on viime kädessä rakennuksen käyttäjillä. Tulipalo voi tuntua etukäteen epätodennäköiseltä ja kaukaiselta ajatukselta, mutta sen seuraukset saattavat olla hirveät, erityisesti hotellissa, jossa varautuminen on puutteellista.

### **Perustiedot onnettomuudesta**

Kuhmoisten kunnassa sijainnut hotelli Eurooppa 4 syttyi palamaan jouluaaton aattona vähän ennen neljää aamuyöllä vuonna 1995. Hotellilla oli 80 majoituspaikkaa, joista tuolloin oli käytössä 69. Kaikki hotellin vieraat olivat venäläisiä. Tulipalo vaati yhden kuolonuhrin, joka oli suomalainen remonttimies. Li-

säksi ainakin 16 loukkaantui. Onnettomuuden uhkaavuuteen nähden henkilövahingot jäivät vähäisiksi. Onnettomuuden aineelliset vahingot olivat 3,8 miljoonaa markkaa eli noin 640 000 euroa. (Onnettomuustutkintakeskus 1995, 1, 33.)

Jyväskylän aluehälytyskeskus otti vastaan hätäilmoituksen, jossa ohi ajanut mies kertoi nähneensä hotellin olevan tullessa ja liekkien 1-1,5 metriä korkeita. Hän ei kuitenkaan pysähtynyt tapahtumapaikalle. Hiukan tämän jälkeen kohdalle sattui nelihenkinen seurue, joista yksi oli Pelastusopistossa palopäällystökurssilla opiskellut palomestarioppilas. He pysähtyivät paikalle ja ryhtyivät ensimmäisinä pelastustoimiin. Suunnilleen samoihin aikoihin myös ensimmäiset hotellin asukkaat ymmärsivät tilanteen ja osallistuivat myös muiden pelastamiseen. Pian heidän jälkeensä paikalle saapuivat ensimmäiset palomiehet. Tilanteen aikana palomiehiä ja sairaankuljettajia tuli paikalle yhteensä 50 henkeä. Palo saatiin rajattua hotellin ravintolatilaa ja hotellin toiseen puoliskoon, jossa ei asunut vieraita. (Onnettomuustutkintakeskus 1995, 19-23.)

Vieraat pelastuivat harkitsevalla toiminnallaan ja kyvykkäiden ulkopuolisten auttajien sekä palomiesten ansiosta. He eivät menneet käytävään, jossa oli tappavaa savua, vaan pelastautuivat sen sijaan ikkunoista. Osa heistä oli lisäksi hereillä, ja suomalaista menehtynyttä remonttimiestä lukuun ottamatta kukaan ei ollut tietävästi erityisen päihtynyt. Hotellipalossa oli onnea mukana, sillä tilanne oli kehittyä suuronnettomuudeksi ja hengenvaarassa oli kymmeniä asukkaita. (Onnettomuustutkintakeskus 1995, 52-53.)

### **Hotellin varautuminen tulipaloon**

Hotelli oli rakennettu useassa eri vaiheessa, ja se koostui sekä vanhasta että uudesta puolesta. Palo syttyi vanhalla puolella. Hotellin rakenteellinen paloturvallisuus täytti silloiset vaatimukset. Ainoastaan sisusteiden ja meneillään olleessa remontissa käytettyjen pintamateriaalien paloturvallisuus todettiin jälkeinpäin puutteelliseksi. (Onnettomuustutkintakeskus 1995, 9-15.)

Hotelli oli jaettu palo-osastoihin, ja rakennusmateriaalit olivat riittävän palonkestäviä. Hotelliin oli hankittu palovaroittimet, mutta niitä ei ollut asennettu

paikoilleen. Hotellissa ei ollut nimetty laissa määrättyä suojelujohtajaa eikä laadittu suojelusuunnitelmaa (nykyisin pelastussuunnitelma). Henkilöstöä ei ollut koulutettu onnettomuuksien varalta. Hotellissa ei myöskään ollut yövalvontaa eikä minkäänlaista hälytys- tai kuulutusjärjestelmää. Huoneissa ei ollut myöskään toimintaohjeita tapaturman sattumiseen, eikä puhelimessa hälytysohjeita. (Onnettomuustutkintakeskus 1995, 9-15.)

Hotellissa oli suoritettu palotarkastus edellisen kerran 4.5.1995. Tutkintaselostuksen mukaan siinä oli todettu lyhyesti: ”Osastoivat ovet tulee kunnostaa, ja ulosmenoa osoittava valo on korjattava”. Määräaika korjauksille ei ollut kuitenkaan kirjattu. Palopäällikön mukaan puhetta oli myös palovaroittimien asentamisesta. Hän ei kuitenkaan puuttunut millään lailla huoneistokohtaisiin ohjeisiin, kohteen suojelusuunnitelmaan tai henkilökunnan palotorjuntakoulutukseen. (Onnettomuustutkintakeskus 1995, 18.)

### **Miksi onnettomuus tapahtui?**

Palon syttymisen syyksi epäillään vikaa sähkölaitteessa tai palamaan jätettyä tupakkaa. Nämä kummatkin ovat seurausta huonosta turvallisuuskulttuurista. Myös ilkivallan mahdollisuus on olemassa, mutta sen todennäköisyyttä pidetään pienenä. Onnettomuuden vakavuuteen vaikutti hotellin omistajan ja kunnan palopäällikön välinpitämätön suhtautuminen turvallisuuteen, kuten edellä olevista kappaleista käy ilmi. (Onnettomuustutkintakeskus 1995, 50.)

Turmayönä hotellin palo-ovet oli jätetty auki, mikä aiheutti savun nopean leviämisen hotellin käytävään. Menehtynyt henkilö kuoli juuri häämyrkytykseen käytävälle. Puutteet palovaroitusjärjestelmässä hidastivat tulipalon havaitsemista ja sitä kautta myös avun saamista ja omatoimista pelastautumista. Tutkintaselostuksen mukaan henkilövahingot olisi voitu välttää ja lisäksi materiaallivahinkoja pienentää, jos näitä kahta paloturvallisuussnormia olisi noudatettu. (Onnettomuustutkintakeskus 1995, 50, 52.)

### **Johtopäätökset Kuhmoisten hotellipalosta**

Esimerkki osoittaa, miten rakenteellisesti turvallisessa hotellissa voi tapahtua isokin tuho huonon turvallisuuskulttuurin takia. Rahallisesti ja työmäärässä mitattuna pienillä asioilla olisi tämäkin hotelli ollut paljon turvallisempi. Pari harjoitusta ja muutama koulutustilaisuus jokaiselle henkilökuntaan kuuluvalla vuodessa, puhumattakaan paloilmoittimien asentamisesta ovat pieniä kuluja niistä saatavaan hyötyyn nähden. Huolellisella omatoimisella varautumisella ja lain säädösten noudattamisella voidaan estää vastaavan kaltaiset onnettomuudet tulevaisuudessa.

## **5.6 Pelastustoiminnan järjestelyt Suomessa**

Sisäasiainministeriö johtaa ja ohjaa pelastustoimintaa valtakunnallisella tasolla. Valtio ylläpitää hätäkeskuslaitosta ja kunnat vastaavat yhteistyössä keskenään alueellisista pelastuslaitoksista. Hätäkeskusten tehtävänä on vastaanottaa avunpyyntöjä, ilmoituksia onnettomuuksista tai rikoksista sekä hälyttää toimivaltainen viranomaisen avustus- ja pelastustehtäviin. Näihin kuuluvat pelastustoimi, poliisi sekä sosiaali- ja terveystoimi.

Suomessa on 15 hätäkeskusta, joista lähimpään hätäpuhelu yleensä automaattisesti ohjautuu. Alueellisia pelastuslaitoksia maassamme on 22. Näissä pyritään takaamaan kaikkialle Suomeen hyvä pelastustoiminnan taso. Pelastuslaitokset toimivat yhdessä yli aluerajojensa, joten apua toimitetaan mahdollisuuksien mukaan aina sinne, missä sitä tarvitaan. Lisäksi pelastuslaitokset palvelevat maksutta alaan liittyvissä kysymyksissä ja ongelmatilanteissa. (Heljaste ym. 2008, 87-88; Hätäkeskukset.)

## **5.7 Pelastussuunnitelma**

### **Omatoiminen varautuminen**

Pelastuslaki (8§) velvoittaa yrityksen ja laitoksen omatoimiseen varautumiseen. Tämä koskee kaikkia yhteisöjä riippumatta toiminnan laadusta aina asuintaloista teollisuuslaitoksiin.

Omatoiminen varautuminen määritellään pelastuslain kahdeksannessa pykälässä näin:

*Yhteisö on velvollinen asianomaisessa kohteessa ja muussa toiminnassaan*

- *ehkäisemään vaaratilanteiden syntymistä,*
- *varautumaan henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen vaaratilanteissa,*
- *varautumaan sellaisiin pelastustoimenpiteisiin, joihin ne omatoimisesti kykenevät.*

(Pelastuslaki 8§ 13.6.2003/468)

### **Perustelut pelastussuunnitelman laatimiselle**

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön laatiman Pelastussuunnitelma, Opas yrityksille ja laitoksille -julkaisun mukaan lain asettaman suunnitteluvuorituksen tarkoituksena on varmistaa, että yritys tai laitos kehittää turvallisuuttaan järjestelmällisesti. Oppaassa myös todetaan, että pelastussuunnitelmasta saa parhaan hyödyn, kun tavoitteeksi asetetaan aidosti oman turvallisuustason parantaminen, eikä pelkkä lakipykälän toteutuminen. Suunnitelmaa suositellaan laajennettavaksi koskemaan yrityksen kokonaisturvallisuutta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi rikos- ja tietoturvallisuuden liittämistä osaksi pelastussuunnitelmaa, jolloin kyseessä olisi laajempi turvallisuussuunnitelma. (Pelastussuunnitelma, Opas yrityksille ja laitoksille, 2006, 6.)

Pelastussuunnitelmassa käydään läpi henkilö- ja paloturvallisuuteen liittyvät turvallisuusasiat. Tämä auttaa huomaamaan minkälaisiin toimenpiteisiin yrityksen tai laitoksen tulisi ryhtyä ehkäistäkseen onnettomuuksia ja varautumaan pelastamiseen. Pelastussuunnitelman ansiosta turvallisuuden hallinta ja ylläpito helpottuvat, kun kaikki asiaan liittyvä materiaali on yhdessä paikassa. Turvallisuustason nousu parantaa toiminnan laatua, tehokkuutta ja luotettavuutta. Suunnitelman ansiosta myös vastuut turvallisuuden osa-alueista selkiintyvät. (Pelastussuunnitelma, Opas yrityksille ja laitoksille, 2006, 6-7.)

### **Yhteisöt, joiden on laadittava pelastussuunnitelma**

Pelastuslain 9§:n pykälän mukaan rakennukseen tai muuhun kohteeseen, jossa henkilö- ja paloturvallisuudelle tai ympäristölle aiheutuvan vaaran taikka mahdollisen onnettomuuden aiheuttamien vahinkojen voidaan arvioida olevan vakavat, on laadittava pelastussuunnitelma 8 §:ssä tarkoitetuista toimenpiteistä. Asetus pelastustoimesta (9§) määrittelee lisäksi tarkemmin kohteet, joiden on laadittava pelastussuunnitelma. Näihin kohteisiin kuuluvat muun muassa hotellit, joissa on yli 10 majoituspaikkaa. (Pelastuslaki 9§ 13.6.2003/468.)

### **Pelastussuunnitelman päivitys ja valvonta**

Toimintatavat työpaikoilla muuttuvat jatkuvasti, mikä vaikuttaa myös turvallisuusasioihin. Tämän takia pelastussuunnitelma tulee tarkistaa säännöllisesti. Viimeistään tapahtuneista vahingoista ja läheltä piti- tilanteista tulee ottaa opiksi ja korjata epäkohdat heti. (Pelastussuunnitelma, Opas yrityksille ja laitoksille, 2006, 8.)

Yhteenveto pelastussuunnitelmasta on lähetettävä alueen pelastuslaitokselle tiedoksi. Pelastusviranomainen tarkastaa pelastussuunnitelman palotarkastuksen yhteydessä. Tarkastus tehdään kohteesta riippuen pelastuslaitoksen palvelutasopäätöksessä päätetyin väliajoin. Rakennuksissa, joissa henkilö- ja paloturvallisuudelle aiheutuva vaara on tavanomaista suurempi, palotarkastus tehdään vuosittain ja tarvittaessa useamminkin (Suomen pelastustoimi, 2008, 11). Palotarkastuksessa tarkistetaan, että rakennus, sen ympäristö ja muut olosuhteet ovat kunnossa. Tämän lisäksi tarkastetaan, että rakennuksen omistaja tai haltija on varautunut onnettomuuksien ehkäisemiseen ja vahinkojen torjuntaan sekä väestönsuojeluun. (Suomen pelastustoimi, 2008, 11; Pelastussuunnitelma, Opas yrityksille ja laitoksille, 2006, 11.)

Pelastussuunnitelma on pyydettyä toimitettava pelastusviranomaiselle. Uudessa kohteessa pelastussuunnitelman on oltava valmiina jo ennen toiminnan aloittamista. Pelastusviranomainen voi myös teettää suunnitelman yrityksen tai laitoksen kustannuksella, jos sitä ei määräaikaan mennessä ole sille toimitettu. (Pelastussuunnitelma, Opas yrityksille ja laitoksille, 2006, 11.)



Pelastusviranomaisten tietotaitoa kannattaa hyödyntää. He ovat omien alueidensa uhkatekijöiden asiantuntijoita ja osaavat neuvoa monenlaisissa turvallisuusasioissa. Heiltä saa myös tiedon pelastuslaitoksen voimavaroista, eli siitä, millaista ja miten nopeaa apua paikalle on mahdollista saada. (Pelastussuunnitelma, Opas yrityksille ja laitoksille, 2006, 11.)

### **Pelastussuunnitelmaan kirjattavat asiat**

Asetus pelastustoimesta (10§) määrää pelastussuunnitelmassa selvitettäväksi vähintään seuraavat asiat:

1. Ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset
2. Toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi
3. Poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt
4. Turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön tai asukkaiden perehdyttäminen suunnitelmaan
5. Tarvittava materiaali kuten alkusammutus-, pelastus- ja raivauskalusto, henkilösuojaimet ja ensiaputarvikkeet sen mukaan kuin ennakoitujen vaaratilanteiden perusteella on tarpeen.
6. Ohjeet erilaisia kohdan 1 mukaisesti ennakoituja onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten.
7. Miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saadaan asianomaisten tietoon.

(Asetus pelastustoimesta 10§, Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003.)

Pelastussuunnitelmaa laadittaessa on otettava huomioon kohteiden yksilöllisyys. Jokainen suunnitelma on erilainen, kuten on jokainen kohdekin. Täysin valmista pohjaa hyvälle pelastussuunnitelmalle ei siis ole, mutta valmiita pohjamalleja löytyy. Valmiita pohjia kannattaa ehdottomasti hyödyntää ja jos pystyy käyttämään saman toimialan mallia, eroavuudet pelastussuunnitelmissa ovat usein pieniä. Hyvät lomakkeet pelastussuunnitelman laatimiseen toimi-

aloittain löytyy esimerkiksi oman alueen pelastuslaitoksen Internet -sivuilta. (Etelä-Savon Pelastuslaitos; Pelastussuunnitelma, Opas yrityksille ja laitoksille, 2006, 13.)

Myös Kuluttajaviraston vuonna 2004 julkaisemaan ohjeeseen ”Majoitusliikkeiden pelastussuunnitelman erityispiirteitä” kannattaa tutustua.

## 5.8 Toiminta onnettomuustilanteessa

Onnettomuuksien aiheuttamat vahingot voidaan minimoida, kun yrityksen henkilöstö osaa toimia oikein onnettomuustilanteessa. Tässä asiassa pelastussuunnitelman kohdassa seitsemän ”miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saadaan asianomaisten tietoon” onnistuminen on ratkaisevassa roolissa. Heljaste ja muut tarjoaa ratkaisuksi toimintaohjekortteja erilaisten onnettomuustilanteiden varalta. Ne tulisi sijoittaa ihmisten työpisteisiin näkyvällä paikalle, jotta ne muistettaisiin myös hätätilanteessa. Yrityksestä tulisi löytyä myös selkeät ohjeet siitä, ketä yrityksestä lähetetään kohteeseen onnettomuuden tapahtuessa työajan ulkopuolella. Se, että paikalla on tapahtumahetkellä joku, joka tuntee rakennuksen ja osaa kertoa mitä kohteita tulee erityisen tarkasti suojella, on pelastustoiminnan kannalta ensiarvoisen tärkeää. Näin pelastajat osaavat suunnata työpanoksensa oikeisiin kohteisiin. Heljaste ja muut toteaa, että joskus on tilanteita, joissa pelastajien on pakko päättää, mitä pelastetaan ja mitä ei ehkä pystytä pelastamaan. (Heljaste ym. 2008, 115-116.)

Valmiita toimintaohjeita erilaisiin onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteisiin löytyy esimerkiksi vakuutusyhtiöiden ja pelastuslaitosten Internet - sivuilta. Tässä esimerkkinä Oulu-koillismaan pelastuslaitoksen toimintaohje tulipalon sattuessa:

*Tulipalo syttyy aina yllättäen ja kehittyy nopeasti.  
Toimi nopeasti, mutta harkiten.*

### **PELASTA**

*Pelasta välittömässä vaarassa olevat ja varoita muita.*

### **SAMMUTA**

*Yritä sammuttamista, kun palo on vielä hallittavissa.*

*Vältä savun hengittämistä. Mene lähelle paloa vasta, kun sinulla*

*on alkusammutusvälinen käyttövalmiina.*

*Pysy matalana. Savu tainnuttaa nopeasti. Savu on lähes aina vaarallisempaa kuin itse liekit.*

*Älä sammuta vedellä rasvapaloa tai jännitteistä sähkölaitetta.*

### **RAJOITA**

*Rajoita paloa, jos alkusammutus ei onnistunut tai jos sitä ei pystytä suorittamaan.*

*Sulje palotilan ikkunat ja palotilasta muihin tiloihin johtavat ovet.*

*Etenkin kerrostaloissa on tärkeää sulkea palotilasta porrashuoneeseen johtavat ovet. Älä vaaranna itseäsi.*

**HÄLYTÄ** Tee hätäilmoitus numeroon 112.

*Tee hätäilmoitus turvallisesta paikasta palotilan ulkopuolelta.*

**OPASTA** Opasta hälytetty apu paikalle.

*Varoita naapureitasi palosta.*

(Toimintaohje tulipalon sattuessa.)

## **6 TUTKIMUS TOIMEKSIANTAJAHOTELLIN TOIMITILA-, PALO- JA PELASTUSTURVALLISUUDEN NYKYTILASTA**

Opinnäytetyön toimeksiannon mukaisesti hotellissa suoritettiin kaksi tutkimusta. Niistä ensimmäisessä menetelmänä on havainnointi ja työn toimeksiantajana toimivan hotellipäällikön haastattelu. Havainnointitutkimus tehtiin työn teoriaosan pohjalta valituista tärkeimmistä toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden liittyvistä asioista. Lähteenä käytettiin myös Sisäasianministeriön julkaisua hotellien paloturvallisuudesta vuodelta 2003. Tarkistuslistan otsikoiden alle tehtiin apukysymyksiä, joihin saatiin vastaukset havainnoimalla hotellin tiloja. Lisäksi hotellipäällikköä haastateltiin osaan kysymyksistä. Tutkimuksen tarkoituksena on saada selville hotellin toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuuden nykytila ja tehdä parannusehdotuksia mahdollisiin epäkohtiin. Havainnointitutkimus suoritettiin yhdessä hotellipäällikön kanssa kiertämällä läpi hotellin yleiset tilat, lastauslaituri, varastot, vastaanotto ja tilat, joista ohjataan hotellin teknistä turvallisuuslaitteistoa. Havainnointia ei tehty hotellihuoneissa.

Havainnointitutkimuksen tulosten lisäksi luvussa esitetään toimeksiantajahotellin pelastussuunnitelman arviointi. Se on arvioitu työn teoriaosassa esitetyn tiedon ja Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön vuonna 2006 julkaiseman ”Pelastussuunnitelma Opas yrityksille ja laitoksille” -oppaan perusteella. Seuraavaksi käydään läpi tarkistuslistan pääkohdat vastauksineen ja mahdolliset korjausehdotukset epäkohtiin. Tarkistuslista apukysymyksineen on työn liitteenä (Liite 2).

### **6.1 Toimitilaturvallisuus**

#### **Aidat, portit, valaistus**

Hotellin lastauslaiturialue on yhteinen muiden liikeyritysten kanssa. Alueelle on vapaa pääsy kenellä tahansa ainakin päiväsaikaan. Jätekatokset on aidattu, mutta aidan läpi olisi mahdollista kajota katoksen alla säilytettäviin tavaroihin esimerkiksi kepin avulla. Havainnointihetkellä lastauslaiturilla oli puisia

kuormalavoja. Lisäksi hotellin takaoven läheisyydessä oli läjä naapuriyrityksen pahvilaatikoita. Alueella ei ole kameravalvontaa mutta se on valaistu hyvin.

Alueelle kannattaisi asentaa kameravalvonta ja kulunvalvontaan tulisi kiinnittää huomiota. Tällä hetkellä se on houkutteleva kohde tuhopolttajille ja muille ilkvallan tekijöille. Myös seinustalla säilytettäviin tavaroihin tulisi kiinnittää huomiota. Esimerkiksi pahvilaatikot kannattaisi laittaa suoraan jätepuristimeen eikä jättää oven eteen lojumaan. Lastauslaiturialuetta käyttävien liikeyritysten kannattaisi yhdessä laittaa alue kuntoon.

### **Avaimet ja lukitus**

Kohteen lukitus oli toteutettu yleissuunnitelman perusteella, ja avaimista pidetään jatkuvasti kirjaa. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.)

### **Murtosuojaus ja turvallisuusrakenteet**

Hotellin säilytystilat ovat öisin lukittuina, mutta päivällä osittain auki. Esimerkiksi liinavaatevarastot olivat auki, silloin kun siivooja oli suorittamassa työtään. Tässä on riskinä lähinnä liinavaatteiden katoaminen tai ilkvallalta. Kierroksen aikana havaittiin yhden lukittavana pidettävän hätäpoistumisoven olevan auki. Tämä kertoo siitä, että lukitukseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota.

Hotelli käyttää ravintolan kanssa yhteistä kassakaappia. Turvallisuusrakenteet ovat rakennusmääräysten mukaiset. Rakenteelliseen turvallisuuteen liittyviin seikkoihin kiinnitetään huomiota. Esimerkiksi ikkunoiden auki - tai kiinni pitämisestä hotellihuoneissa valvotaan antamalla ikkuna-avain vain todelliseen tarpeeseen. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.)

### **Turvallisuusvalvonta**

Kameravalvonta kattaa hotellin aulatilat ja majoituskerrokset erittäin hyvin. Rikosilmoitinjärjestelmää hotellissa ei ole. Sitä kannattaisi harkita lastauslaituri- ja varastotiloihin, mutta se ei ole tässä hotellissa välttämätön. Vastaanoton henkilökunnalla on käytössä mukana kulkeva hälytysnappi, jolla vartija voi-

daan kutsua paikalle. Vartijoita tilataan hotelliin myös pidemmiksi ajoiksi, kun tilanne sitä vaatii (erilaiset suurtapahtumat).

Kulunvalvontajärjestelmän korvaa hotellissa toimiva avaintenhallinta. Tässä yhteydessä työntekijöille jaetaan avaimia, joilla he pääsevät vain niihin tiloihin, joihin heillä on asiaa. Kulunvalvontajärjestelmän hankkimista kannattaisi harkita, ainakin jos hotellissa tapahtuu varkauksia tai muita rikoksia, joista epäillään henkilökuntaa.

Asiakastiloissa kulunvalvontaa toteutetaan tarkkailemalla sisään tulevia ihmisiä vastaanotosta aulassa suoraan ja kerroksissa kameravalvonnan avulla. Asiakkaat pääsevät avainkortteillaan vain heille kuuluviin tiloihin, kuten sauna- ja allasosastoille. Hotellin ulko-ovessa on ovipuhelin, johon on yhdistetty kamera. Hotellin takaovissa on sähköiset koodilukot, mistä sisään pääsevät vain ne, joiden on tarkoituskin.

### **Vastaanottopisteen turvallisuus**

Vastaanotto on sijoitettu niin, että työntekijällä on tilaa väistyä taaksepäin ja suojautua. Asiakas voisi kuitenkin päästä käsiksi työntekijään, ellei työntekijä onnistu väistymään taakse. Vastaanottotiski on avoin kahdelta reunaltaan ja kulkua ei ole estetty aulasta vastaanottoon. Tämä on turvallisuusriski, joka tulee korjata.

Vastaanottotiskillä ei säilytetä kuittipiikkiä, saksia tai muita aseiksi soveltuvia välineitä. Havainnointia suoritettaessa huomattiin, että vastaanottotiskillä oli kuitenkin kaksi koristelippua, joissa oli metalliset tangot. Ne saattaisivat muuntaa nopeasti pisto- tai lyömäaseiksi, joten tässä kohdassa lisätarkkuus olisi hyväksi.

Vastaanottovirkailijalla on uhkaavan tilanteen tullen mahdollisuus paeta kahta eri reittiä. Reitit lähtevät vastaanottotiskistä sivullepäin, mikä on huono lähtökohta uhkatilanteessa. Toinen reitti vie takaovelle, kun taas toista myöten tul-taisiin hotellin pääovelle. Tosipaikan tullen erityisesti pääovelle siirtyminen voisi olla kohtalokasta, joten käytännössä toimivia pakoreittejä on vain yksi,

jossa siinäkin on heikkoutensa, koska reitti ei lähde suoraan vastaanotosta taaksepäin.

Näihin asioihin on vaikea vaikuttaa jälkeenpäin, mutta vastaanottovirkailijoiden koulutus uhkatilanteiden varalle on aina eduksi. Asiaa kannattaisi miettiä myös seuraavan remontin yhteydessä. Jos vastaanottovirkailijoiden turvallisuutta halutaan parantaa, heitä voitaisiin kannustaa myös suorittamaan järjestyksenvalvojakurssi. Näin he saisivat järjestyksenvalvojakortit, joita voisivat pitää normaaleissa vastaanottovuoroissaan. Kortti antaa henkilölle suuremman lain suojan ja saattaa toimia ”jarruna” uhkaavaa henkilöä kohtaan.

Hotellin vastaanottovirkailijoilla on mahdollisuus hälyttää ja saada nopeasti apua. Lisäksi uhkaava tilanne on mahdollista tallentaa kameravalvonnan avulla.

## **6.2 Palo- ja pelastusturvallisuus**

### **Omatoiminen varautuminen**

Turvallisuusjärjestelyjen omavalvonta perustuu hotelliketjun yleiseen laatujärjestelmään. (Hotellipääallikkö 2010, Haastattelu.)

### **Henkilökunnan koulutus**

Henkilöstön koulutus perustuu yleiseen hotelliketjun turvallisuusohjeeseen ja perehdytyskansioon, jonka uudet työntekijät lukevat. Tämän lisäksi järjestetään turvallisuuskoulutusta eri aihepiireittäin epäsäännöllisesti, mutta toistuvasti. (Hotellipääallikkö 2010, Haastattelu.) Jokaisen uuden työntekijän tulisi teoriapuolen lisäksi saada myös käytännön perehdytys hotellin turvallisuusasioihin. Tämä onnistuisi esimerkiksi kiertämällä hotellin turvallisuuden kannalta tärkeät tilat ja kertomalla uudelle työntekijälle hotellityön riskeistä ja siitä, miten ne voidaan minimoida.

### **Turvallisuusohjeet asiakkaille**

Hotellihuoneista löytyy ohjeet hätäilmoituksen tekemistä varten sekä yleiset poistumisohjeet. Turvallisuusohjeita ei kuitenkaan ole yleisissä tiloissa. Turval-

lisuusohjeet tulisi hankkia myös yleisiin tiloihin. Tilat ovat melko helposti hahmotettavissa, mutta täytyy muistaa, että moni asiakas on paikalla ensimmäistä kertaa. Kaikki eivät myöskään käy hotellihuoneissa, joten yleisissä tiloissa olevat ohjeet olisivat heille ainoat mahdolliset.

### **Poistumisturvallisuus**

Ovet ovat avattavissa poistumissuunnasta. Poistumisreitti pyritään pitämään esteettömänä. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.) Havainnoinnin aikana poistumisreitillä oli muutamia sinne kuulumattomia tavaroita, jotka voisivat hidastaa poistumista. Poistumisteiden esteettömyyttä kannattaa siis tarkkailla hotellissa.

Poistumisopasteet sekä turva- ja merkkivalaistus olivat pääosassa hotellia erinomaisessa kunnossa. Hotellin vanhalla, remontoimattomalla puolella niistä löytyi kuitenkin puutteita. Merkit olivat erilaisia kuin muussa hotellissa, ja niiden valoja oli palanut. Tämän lisäksi lähin näkyvä poistumisopaste olisi osoittanut poistumisen monta kertaa kauemmasta hätäuloskäynnistä kuin mitä olisi mahdollista. Kaikkien huoneiden kohdalta ei näkynyt mitään poistumisopastetta, ainoastaan pieniä vihreitä kupuja katossa, ilman poistumista osoittavaa symbolia. Hotellin vanhan osan poistumisopasteet tulee ehdottomasti yhdenmukaistaa muun hotellin kanssa ja varmistaa, että käytävien jokaisesta kohdasta on mahdollista nähdä selkeä poistumisopaste.

### **Palon havaitsemisjärjestelmä**

Hotellissa on automaattinen paloilmoitin, joka reagoi sekä savuun, että lämpöön. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.)

### **Hälytysjärjestelmä**

Palohälytys tapahtuu automaattisen paloilmoittimen kautta. Tiloissa on riittävästi paloilmoitinpainikkeita. Sisäinen hälytys toteutuu hotellihuoneiden televisoiden kautta ja sille ei ole varajärjestelmää. Palohälytyksen yhteydessä tiloissa soi kuitenkin palokello, joka kuuluu myös huoneisiin. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.)



Evakuointi voi kuitenkin olla tarpeellinen myös muista syistä, kuten kaasuvuodon takia. Tällöin jätäisiin pelkän TV:n varaan, jolla ei välttämättä tavoiteta esimerkiksi sokeita ihmisiä, ja myös sähkökatkoksen vaara on muistettava. Vara- ja rinnakkaisjärjestelmänä voisi toimia koko hotellin kattava äänentoistojärjestelmä, jota kautta annettaisiin tarvittavat kuulutukset. Siinä tulisi huomioida myös toiminta sähkökatkon aikana, pitämällä varavirtajärjestelmä koko ajan käyttövalmiina.

### **Automaattinen sammutuslaitteisto**

Osa hotellin tiloista, esimerkiksi ravintola on sprinklattu. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.)

### **Alkusammutuskalusto**

Hotellin tiloista löytyy toimivat pikapalopostit ja käsisammuttimet. Ne on myös hyvin merkitty ja niitä löytyy tiloista riittävän paljon. Niiden toimivuudesta vastaa kiinteistönhuolto. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.)

### **Savunpoisto**

Hotellissa on savunpoistoluukkuja ja koneellinen savunpoistojärjestelmä. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.)

### **Rakenteellinen paloturvallisuus**

Palo-osastointi toteutuu hotellissa kerros- ja käytötapaosastoinnin periaatteiden mukaan. Hotellin aula- ja ravintolatilat muodostavat yhteisen, suuren palo-osaston. Tässä tilanteeseen on vaikutettu sprinklaamalla tilat. Näissä tiloissa on myös jatkuva valvonta vastaanotto- ja ravintolahenkilöstön puolesta.

Osa palo-ovista sulkeutuu automaattisesti, muut ovet pidetään jatkuvasti kiinni. Automaattisesti sulkeutuvia ovia ohjaa automaattinen paloilmoitin. Majoi-tushuoneiden ovet pysyvät kiinni sulkijamekanismin avulla. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.) Hotellin palo - osastointi toteutuu hienosti, eikä osastoivien ovien kanssa ole ongelmaa. Tässä täytyy vain muistaa, ettei mitään osastoi-

vaa ovea kiilata senttiäkään auki, sillä savukaasut pääsevät tunkeutumaan tiloihin pienimmästäkin raosta. Myös tulipalo leviää pienestäkin raosta sen valtavan paineen avulla.

### **Sisusteet ja tekstiilit**

Hotellihuoneiden sisusteet ovat paloturvallisia, mutta muiden tilojen sisusteista ei saatu varmuutta havainnoinnin aikana. Asiaa kannattaa siis tutkia.

### **Vaaralliset aineet**

Hotellissa ei säilytetä nestekaasua, eikä palavia nesteitä. Uima-allaskemikaalit säilytetään asianmukaisesti, eli niiden alta löytyy valuma-altaat.

### **Varastointi ja muut tilat**

Varastotilat näyttivät olevan siistejä. Turhaa tavaraa löytyi vain vähän. Näin varastotilat pysyvät myös paloturvallisina, kun ylimääräistä palokuormaa ei niissä säilytetä. Hotellista löytyy myös väestönsuoja, jota hoidetaan asianmukaisesti. Varastotiloissa ei ollut teknistä valvontaa, mutta sille ei vaikuttanut olevan tarvettakaan, varastoitavien tavaroiden luonteesta johtuen.

### **Kunnossapito, ylläpito**

Kaikki kiinteistön kunnossa- ja ylläpitoon liittyvät asiat ovat kiinteistöhuollon vastuulla. (Hotellipäällikkö 2010, Haastattelu.)

### **Palokunnan toimintaedellytykset**

Pelastustiet pyritään pitämään esteettöminä, mutta liikenne on tässä ongelmana. Hotellin edessä on pysäköinti kielletty, mutta siinä seisoivat auto koko havainnointikerran ajan. Tämä ei kuitenkaan ollut hotellin auto, ja pysäköinninvalvonnasta vastaa kaupunki, joten asialle ei tehty mitään. Tilanteessa olisi kuitenkin voitu soittaa poliisille, ja pyytää sitä kautta pysäköinninvalvontaa sakkottamaan autoa, jottei vastaava pääsisi toistumaan. Paloturvallisuuslaitteiden paikantamiskaavio näytti asialliselta, ja hotellipäällikön mukaan sitä päivitetään tarpeen tullen.

### 6.3 Toimeksiantajahotellin pelastussuunnitelma

Pelastussuunnitelma jakautuu seitsemään eri kohtaan. Seuraavaksi käydään läpi kohta kerrallaan, miten toimeksiantajahotellin pelastussuunnitelma on laadittu ja miten sitä voisi kehittää. Ohessa toimeksiantajahotellin pelastussuunnitelmasta kopioitu lainaus Pelastustoimiasetuksen vaatimuksesta pelastussuunnitelman sisältöä kohtaan.

*Pelastussuunnitelman sisältö (Pelastustoimiasetus, 10 §)*

*Pelastussuunnitelmassa on selvitettävä:*

*ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset;  
toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi;  
poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt;  
turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön tai asukkaiden perehdyttäminen suunnitelmaan;  
tarvittava materiaali kuten alkusammutus-, pelastus- ja raivauskalusto, henkilösuojaimet ja ensiaputarvikkeet sen mukaan kuin ennakoitujen vaaratilanteiden perusteella on tarpeen;  
ohjeet erilaisia 1 kohdan mukaisesti ennakoituja onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten;  
miten suunnitelman sisältyvät tiedot saatetaan asianomaisten tietoon.*

#### **Ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden vaikutukset**

Hotellin pelastussuunnitelmassa tämä kohta on kuitattu lauseella: ”Sisäinen turvallisuustarkastus ja toimintasuunnitelma tehdään osana vuosisuunnittelua.” Asia jää tästä vähintäänkin epäselväksi. Onko siis tehty selvitys, mitä kaikkea juuri kyseisessä hotellissa voi sattua. Miksi jotain sattuisi ja mitä siitä seuraisi? Tämä on tärkeä kohta pelastussuunnitelmasta. Sen tulisi olla koko pelastussuunnitelman perusta, jonka pohjalta muut kohdat laaditaan.

Tiedossa olevien riskien lisäksi on syytä kartoittaa riskikartoituksen avulla uusia riskejä, joihin ei välttämättä muuten osattaisi varautua. Se hotellissa on tehtykin. Riskikartoituksessa esille nousseet asiat kannattaisi kirjata myös pelastussuunnitelmaan, jotta suunnitelmasta tulisi kattavampi ja selkeämpi.

Pelastussuunnitelmaa käytetään hotellissa perehdytysmateriaalina. Luvussa kahdeksan esitetyn kyselytutkimuksen mukaan siihen on tutustunut vajaa puolet hotellin henkilökunnasta. Perehdytysnäkökulmasta olisi kätevää, että pelastussuunnitelmasta löytyisi suoraan kaikki tarvittava tieto, eikä siellä olisi viittauksia muihin suunnitelmiin, kuten tässä tapauksessa vuosisuunnitteluun liittyvään sisäiseen turvallisuustarkastukseen ja toimintasuunnitelmaan. Näiden suunnitelmien yhdistäminen olisi siis suotavaa.

### **Toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi**

Tässä kohdassa olisi tarkoitus suunnitella, miten todetut turvallisuutta vaarantavat tekijät voidaan poistaa tai saada hallintaan ja miten mahdollisten onnettomuuksien seurauksia voidaan pienentää. Tähän ongelmaan ei kuitenkaan pureuduta hotellin pelastussuunnitelmassa. Tähän kohtaan olisi hyvä kirjoittaa esimerkiksi koulutuksen järjestämisestä ja omatoimisista turvatarkastuksista.

Pelastussuunnitelmasta löytyy kuvaukset palo-osastoinnista, poistumisteistä ja niiden merkitsemisestä sekä sammutusjärjestelmästä ja paloilmoinjärjestelmästä. Kuvaukset ovat vain turhan yleispäteviä, eikä niitä ole yksilöity juuri kyseiseen hotelliin. Epäselväksi jää esimerkiksi se, miten hotelli on jaettu palo-osastoihin ja millaista sammutus- ja paloilmoinjärjestelmää hotellissa käytetään.

### **Poistumis- ja suojautumismahdollisuudet sekä sammutus- ja pelastustehtävien järjestelyt**

Rakennuksesta poistuminen on esitetty pelastussuunnitelmassa lyhyesti. Vastuut ja kokoontumispaikat on kirjattu, mutta varsinaista poistumisen käytännön järjestämistä ei ole tekstissä kuvattu. Tässä kohdassa toimisi hyvin jonkinlainen ”kuka tekee mitäkin” - kaavio, josta selviäisi miten tilanne hoidetaan. Suojautumismahdollisuuteen liittyvät asiat on esitetty pelastussuunnitelmassa hyvin. Asiakkaiden pelastamiseen, eikä myöskään tulipalon omatoimiseen sammuttamiseen suunnitelmassa ei puututa ollenkaan. Nämä kohdat tulisi ehdottomasti lisätä pelastussuunnitelmaan.

### **Turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön tai asukkaiden perehdyttäminen suunnitelmaan**

Pelastussuunnitelmaan on nimetty turvallisuudesta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä on listattu kattavasti. Listasta löytyy myös henkilöstön perehdyttäminen turvallisuusasioihin, mutta keinoja tähän ei ole lueteltu. Pelastussuunnitelmassa tulisi pitää kirjaa henkilökunnan saamasta turvallisuuskoulutuksesta. Tällaisia merkintöjä ei kuitenkaan hotellin pelastussuunnitelmasta löytynyt.

### **Tarvittava materiaali kuten alkusammutus-, pelastus- ja raivauskalusto, henkilösuojaimet ja ensiaputarvikkeet sen mukaan kuin ennakoitujen vaaratilanteiden perusteella on tarpeen**

Tarvittavat materiaalit on kuvattu pelastussuunnitelmassa. Myös materiaalin hankinnasta vastaavien nimet on suunnitelmassa.

### **Ohjeet erilaisia 1 kohdan mukaisesti ennakoituja onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten**

Tähän kohtaan hotellin pelastussuunnitelmasta löytyy kommentti: ”Ketjun turvallisuusohje henkilökunnalle ohjeesta löytyvät toimintaohjeet mm. ensiapuun, palosuojeluun ja evakuointiin sekä tuntomerkki-, ja äänituntomerkkilomakkeet.” Tämän lisäksi pelastussuunnitelmasta löytyvät toimintaohjeet sähkökatkoksen, kaasuvaaran ja säteilyvaaran varalle. Tässä on taas sama ilmiö kuin ensimmäisessä kohdassa, eli tieto on hajallaan. Jos pelastussuunnitelmasta halutaan hyvä, olisi siihen listattava kaikki tarpeelliset toimintaohjeet.

### **Miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saatetaan asianomaisten tietoon.**

Hotellin pelastussuunnitelmassa on luku ”Suunnitelmasta tiedottaminen” mutta sen alle ei ole kirjoitettu mitään. Tähän kohtaan voitaisiin kirjoittaa, miten asiakkaat saavat tiedon turvallisuusasioista ja miten turvallisuusasiat huomioidaan henkilökunnan koulutuksessa sekä perehdyttämisessä.

### **Yhteenveto hotellin pelastussuunnitelmasta**

Pelastussuunnitelmaan liittyvä turvallisuustieto näyttää olevan hajallaan ainakin hotelliketjun henkilökunnan turvallisuusohjeessa ja muissa suunnitelmissa.

Tämä asia kannattaa korjata, täydentämällä pelastussuunnitelma ”kaiken kattavaksi”. Vaikuttaa siltä, että pelastussuunnitelman rooli on lähinnä täyttää lain vaatimus ja osoittaa vastuuhenkilöt. Pelastussuunnitelma on hyvin yleispätevä. Se ei perustu kunnolliseen riskikartoitukseen, eikä siinä ole huomioitu oman kohteen erityispiirteitä. Näyttää siltä, ettei suunnitelmaa ole päivitetty sen laatimisen jälkeen. Nyt olisi hyvä aika hoitaa päivitys ja täydentää suunnitelma kattavammaksi.

## **7 KYSELYTUTKIMUS HENKILÖKUNNAN KOKEMASTA TURVALLISUUDESTA**

Tutkimuksessa selvitetään hotellin henkilöstön kokemuksia heidän työskentelytilojensa turvallisuudesta ja hotellin paloturvallisuudesta. Samalla selvitetään turvallisuuskoulutuksen laatua testaamalla työntekijöiden tietämystä toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuusasioista ja kysymällä heiltä toiveita tulevia turvallisuuskoulutuksia kohtaan. Tutkimuksessa pyritään saamaan tietoa siitä, miten turvallisuuskoulutuksessa on onnistuttu ja mitä asioita tulisi lisätä tämänkaltaisiin turvallisuuskoulutuksiin. Tutkimus keskittyy toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuusasioihin, mutta siinä kerätään samalla toiveita turvallisuuskoulutusta kohtaan myös yleisellä tasolla.

### **7.1 Tutkimuksen toteutus**

Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, jossa oli mukana myös muutama avoin kysymys. Kyselylomake koostui vastaajien taustatietoja selvittävästä osasta, toimitila- ja paloturvallisuusasioiden hallintaa ja turvallisuuskoulutusta käsittelevästä osasta sekä avoimista kysymyksistä. Tutkimusmuodoksi valittiin kyselytutkimus, koska näin saatiin helposti analysoitavia tuloksia mahdollisimman suurelta joukolta. Koko hotellin henkilöstö olisi käytännössä mahdollonta haastatella kasvokkain jo taloudellisistakin syistä, koska se veisi niin paljon työaika.

Kyselylomakkeesta tehtiin sellainen, että se on helppo täyttää kiireisen hotellityön lomassa. Lomakkeen avoimet kysymykset lisäsivät saatavan informaation määrää, ja näin jokaisella vastaajalla on mahdollisuus täsmentää antamiinsa vastauksia ja kertoa myös vapaammin mielipiteitään aiheesta. Tutkimuslomake on työn liitteenä (Liite 3).

Hotellipäällikkö jakoi tutkimuksen koko hotellin henkilökunnalle, joita on yhteensä 20. Hän jakoi tutkimuksen, jotta mahdollisimman moni vastaisi siihen. Näin tutkimukseen vastaaminen saatiin selkeästi integroitua henkilökunnan työhön, koska kyselyn jakajana toimi heidän esimiehensä.

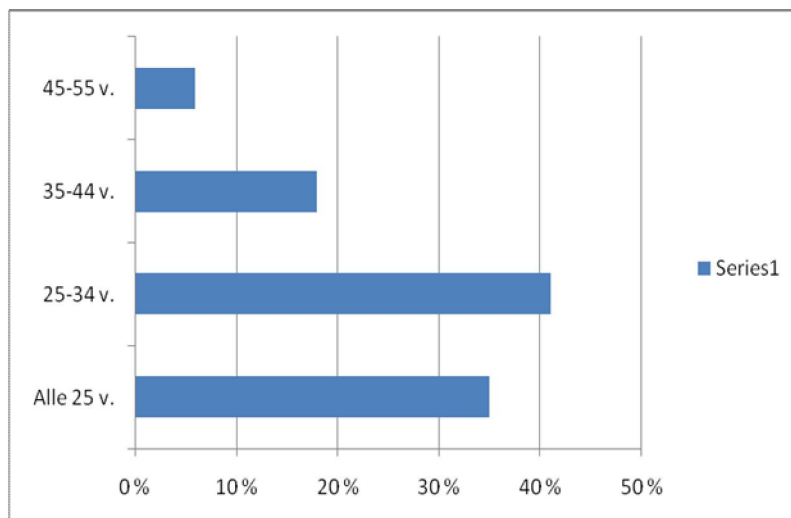
## 7.2 Tutkimustulosten analysointi

Tutkimukseen saatiin yhteensä 17 vastaajaa. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimus kattaa 85 % koko hotellin henkilökunnasta. Näin ollen otos on hyvä ja tutkimustulos on hyvin yleistettävissä tässä hotellissa. Tutkimuksen perusteella voitaisiin tehdä myös varovaisia yleistyksiä koko hotellialasta, mutta tässä tapauksessa reliabiliteetti on heikko. Avointen kysymysten tutkimustulosten yleistettävyys on muuta tutkimusta heikompi, koska suuri osa vastaajista jätti kyseisen osan tyhjäksi.

Tutkimuksessa on mukana vastaanoton ja kerroshoidon työntekijöitä, sekä kaksi muuta hotellin työntekijää. Tuloksia analysoitaessa tarkistettiin jokaisen kysymyksen kohdalla, onko vastaajien työtehtävällä merkitystä vastauksiin. Avoimissa kysymyksissä jaoteltiin vastaukset työtehtävien mukaan kerroshoittoon, vastaanottoon ja muihin työntekijöihin. Seuraavaksi esitellään tutkimuksen monivalintakysymykset vastauksineen ja johtopäätöksineen. Monivalintakysymysten jälkeen käydään läpi avoimet kysymykset ja niissä esiin tulleet asiat.

## 7.3 Monivalintakysymykset

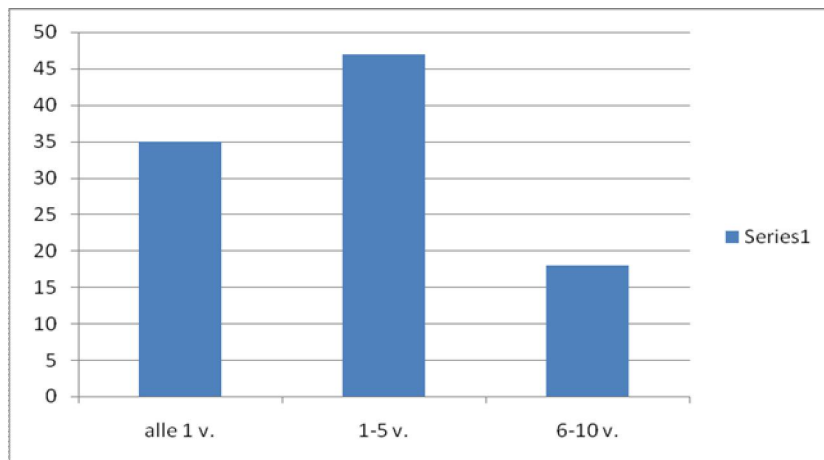
### Perustietoja vastaajista



KUVIO 4. Vastaajien ikärakenne.

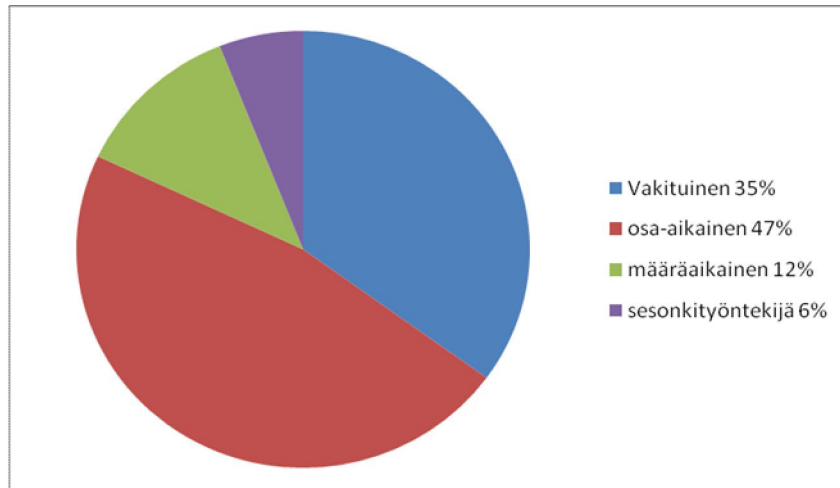


Vastaajat olivat suurimmaksi osaksi nuorehkoja työntekijöitä, kuten taulukko 1. osoittaa. Tämä on hyvin tyypillistä hotellialalle, johtuen muun muassa vaihtelevista työajoista ja työn hektisestä luonteesta. Työntekijöistä peräti 94 % oli naisia. Kyselyyn vastasi ainoastaan yksi mies. Tämäkin on hotellialalle tyypillinen jakauma, tosin tässä hotellissa miestyöntekijöiden määrä vaikuttaa olevan jopa normaalia alhaisempi. Kyselyyn vastanneista 10 henkilöä oli töissä kerroskoidon puolella, viisi vastaanotossa ja kaksi henkilöä muissa tehtävissä. Yhteensä vastaajia oli siis 17.



**KUVIO 5. Kauanko vastaaja on työskennellyt kyseisessä toimessaan?**

Kuvio 5. kertoo, että suurin osa työntekijöistä on ollut toimessaan suhteellisen vähän aikaa. Tämä, ja vastaajien nuorehko ikä menevät luonnollisesti käsi kädessä. Tästä voidaan samalla päätellä, että suurin osa haastatelluista työntekijöistä ei ollut erityisen kokeneita omassa työtehtävässään. Muutamia kokeneempiäkin oli kuitenkin joukossa, 6-10 vuotta toimessa olleita oli yhteensä kolme vastaajaa eli 18 % kaikista.

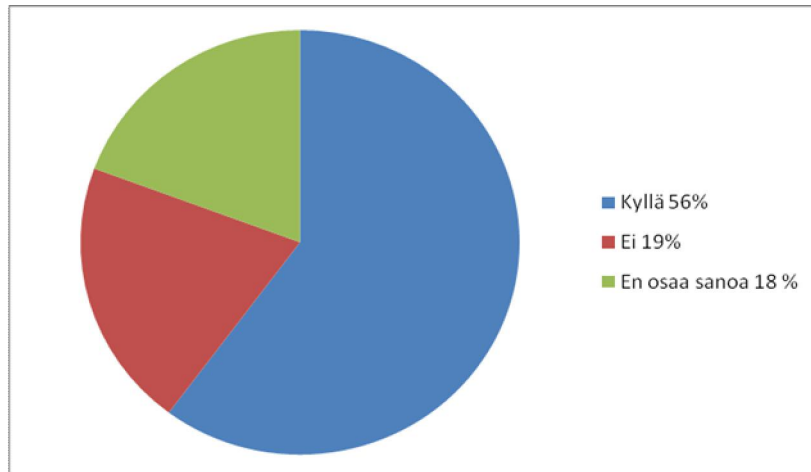


**KUVIO 6. Työsuhteen muoto.**

Vastaajat olivat suurimmaksi osaksi osa- aikaisia työntekijöitä. Vakituksia oli joukossa vain reilu kolmannes. Määräaikaisia työntekijöitä kyselyyn vastanneista oli kaksi ja joukossa oli myös yksi sesonkityöntekijä. Osa- aikaisten suuri määrä saattaa vaikuttaa siten, että kaikki vastaajat eivät välttämättä ole täysin sitoutuneita työhönsä, koska tekevät sitä vain osa- aikaisesti esimerkiksi opiskelun tai toisen työn ohella. Näin he eivät ehkä koe työpaikan turvallisuusasioita yhtä kiinnostavina, kuin vakituisesti työssä käyvät.

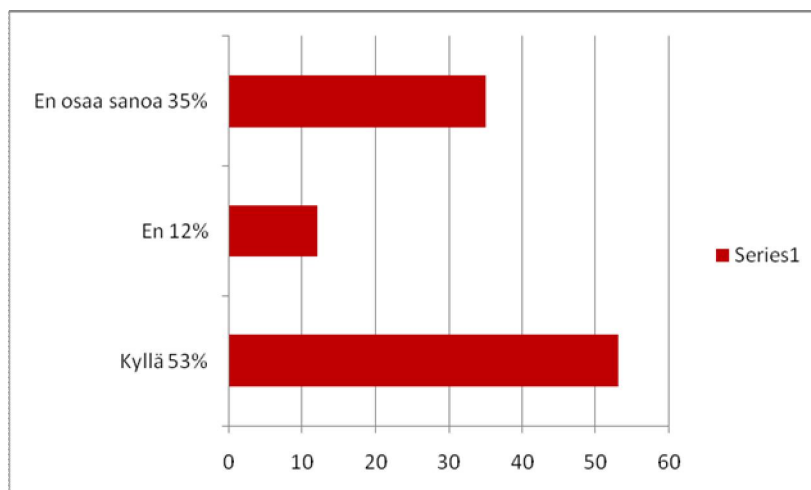
### **Toimitila- ja paloturvallisuusasioiden hallinta ja turvallisuuskoulutus**

Peräti 82 % työntekijöistä ilmoitti kokevansa työskentelytilansa turvallisiksi. Kukaan ei vastannut kieltävästi, mutta kolme vastaajaa, eli 18 % työntekijöistä ei osannut sanoa asiaan mitään. Tästä voitaisiin päätellä että työtilat ovat henkilöstön mielestä pääsääntöisesti kunnossa.



**KUVIO 7. Onko hotellin turvallisuusvalvonta (sähköiset turvallisuusjärjestelmät, vartiointi) vastaajan mielestä riittävää?**

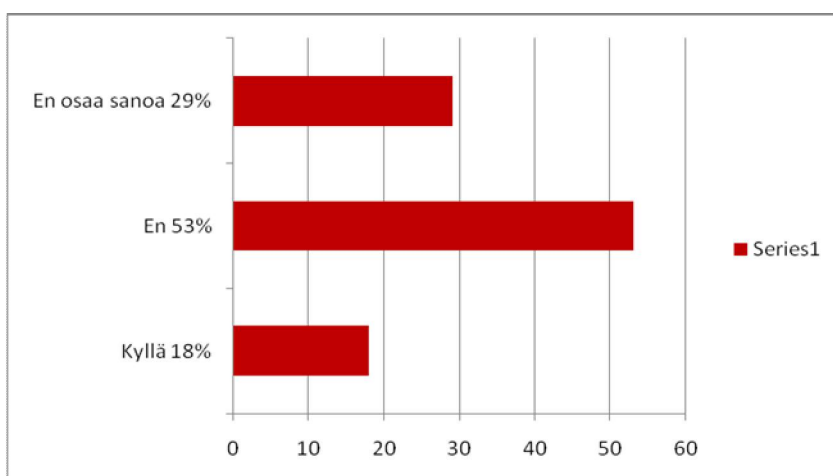
Yli puolet hotellin henkilökunnasta piti hotellin turvallisuusvalvontaa riittävänä. Jäljelle jäävät jakautuivat kahteen osaan ollen sitä mieltä, ettei valvonta ole riittävää tai eivät osanneet sanoa. Lisäksi yksi kyselyyn osallistuneista jätti kysymyksen vastaamatta. Kolme henkilöä oli sitä mieltä, että turvallisuusvalvonta ei ole riittävää. Näistä henkilöistä yksi on töissä vastaanotossa ja kaksi kerroshoidossa. Tulos kertoo sen, että turvallisuusvalvonnan järjestelyt tulee tarkistaa ja asia on syytä käsitellä seuraavassa henkilöstöpalaverissa.



**KUVIO 8. Tietääkö vastaaja miten tulisi toimia, jos hotellissa syttyy tulipalo?**

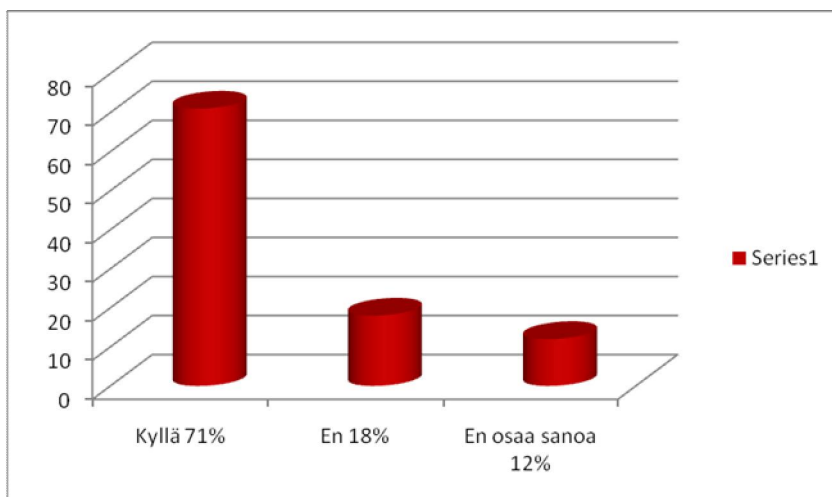
Yllä oleva kuvio aiheuttaa syytä toimenpiteisiin. Vain noin puolet henkilöstöstä tietäisi miten hotellipalon syttyessä tulisi toimia. Jokaisen työntekijän tulisi tie-

tää, miten toimia mahdollisen tulipalon varalta. Tulipaloon varautumiseen tähtäävälle koulutukselle on siis selvästi tarvetta. Tämä tuli ilmi myös myöhemmin käsiteltävissä avoimissa tutkimuskysymyksissä. Näytti siltä, että vastaanottovirkailijat ja muissa tehtävissä työskentelevät tiesivät parhaiten, miten tulipalossa toimittaisiin. Heistä asia oli tiedossa kaikilla, paitsi yhdellä. Tämä on hyvä asia, sillä tulipalon sattuessa juuri vastaanottovirkailijat ovat avainasemassa. Koulutus olisi silti syytä antaa myös kerroshoidolle, sillä hädän tullessa tilanne vaatisi koko paikalla olevan henkilöstön.



**KUVIO 9. Onko vastaaja saanut mielestään riittävästi paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta?**

Kuvio 8. kertoo, että koulutusta kaivattaisiin tulipalon aikana toimimista varten, mutta kuvio 9. selviää, että myös tulipalon ennaltaehkäisyyn tähtäävää paloturvallisuutta varten kaivattaisiin koulutusta. Oli mielenkiintoista havaita, että vastaanoton työntekijöistä peräti neljä viidestä oli sitä mieltä, ettei ole saanut riittävästi kyseistä koulutusta. Vain kolme hotellin työntekijää oli sitä mieltä, että on saanut tarpeeksi paloturvallisuuskoulutusta. Tuloksena on siis selkeä tarve koko henkilöstön kattavalle lisäkoulutukselle.



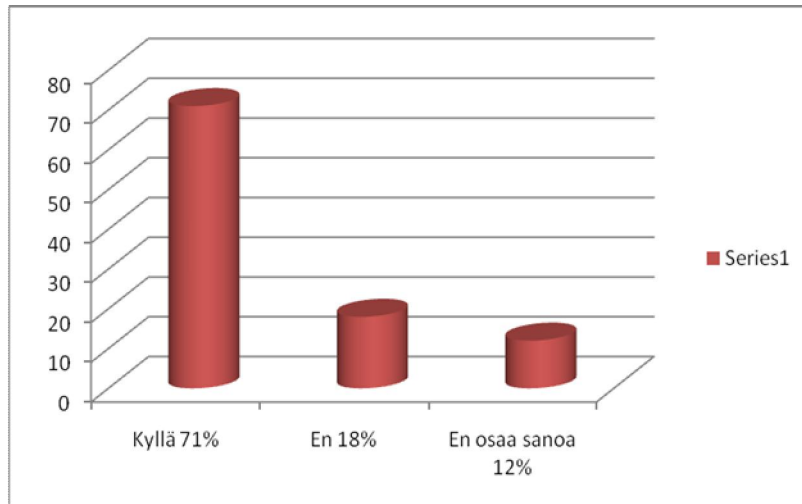
**KUVIO 10. Osaako vastaaja tarkistamatta sanoa, missä sijaitsee hänen työpistettensä lähin käsisammutin?**

Yllä oleva kysymys laitettiin mukaan tutkimukseen siksi, että sen avulla voidaan testata paloturvallisuuskoulutuksessa onnistumista ja kyseisten asioiden omatoimista ajattelemista. Valtaosalle lähimmän käsisammuttimen sijainti näytti olevan selvillä, mutta hotellin työntekijöistä viisi myönsi ettei sitä tiedä, tai vastasi ettei osaa sanoa tietääkö. Tämä on selkeä epäkohta, mihin kannattaa puuttua mahdollisimman pian.

Tutkimuksessa selvitettiin myös kuinka suuri osa kyselyyn vastanneista oli saanut alkusammutuskoulutusta. Tuloksena oli, että koulutukseen oli osallistunut 41% vastaajista. Koulutusta ei ollut saanut 53% vastaajista ja yksi henkilö (6%) ei osannut sanoa, onko koulutusta saanut. Hotellissa tehdyn havainnointitutkimuksen mukaan alkusammutuskalustoon oli todella panostettu, joten kannattaisi panostaa myös siihen, että henkilöstö osaisi sammuttimia käyttää. Erityisen huolestuttavaa oli se, että vastaanoton viidestä vastaajasta koulutuksen oli saanut vain kaksi henkilöä. Vastaanoton työntekijät ovat iltaisin ja öisin pääsääntöisesti ainoat henkilöt jotka hotellissa ovat töissä, ja näin myös vastuussa mahdollisen tulipalon alkusammutuksesta.

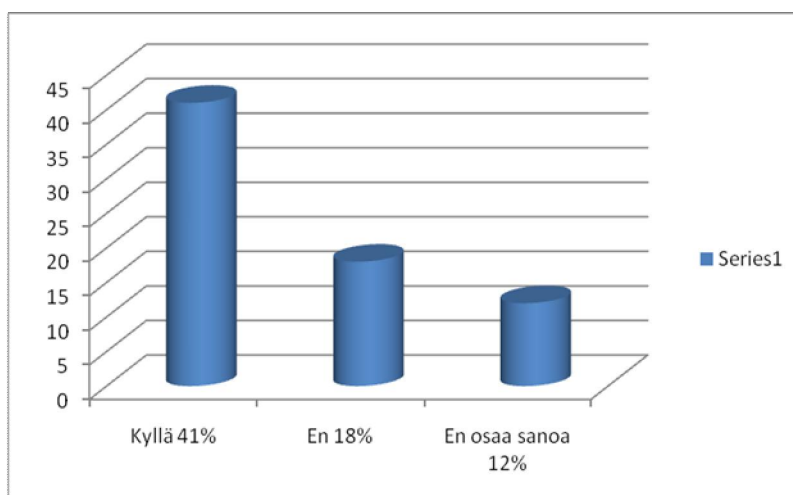
Tutkimuksesta selvisi, että yhtä lukuunottamatta kukaan hotellin henkilökunnasta ei ollut osallistunut hotellin evakuointiharjoitukseen. Hotellin pelastussuunnitelmassa oli maininta evakuointiharjoituksesta, joka oli

tarkoitettu pidettäväksi vuoden 2010 keväällä. Harjoitusta ei siis oltu kuitenkaan toteutettu, vaan näytti siltä, että se on siirretty tuonnemmaksi. Toivottavasti koulutus toteutuu pian, sillä sitä toivottiin myös tämän tutkimuksen avoimissa kysymyksissä.



**KUVIO 11. Huolehtiiko vastaaja työvuoronsa aikana poistumisteiden esteettömyydestä?**

Kuvio 11. kertoo, että valtaosa vastaajista on ymmärtänyt poistumisteiden esteettömyyden merkityksen. Asia tulisi olla jokaisella tiedossa ja kaikkien olisi syytä pitää reittien esteettömyydestä huolta. Löytyi kuitenkin viisi vastaajaa, jotka eivät ilmoittaneet huolehtivansa asiasta. Heistä kolme oli vastaanoton työntekijöitä. Ilmeisesti vastaanotossa asiaa ei ole painotettu riittävästi. Tämä kertoo siitä, että hotellin yleisessä turvallisuuskulttuurissa on parantamisen varaa, vaikka asia onkin kunnossa pääpiirteittäin.



**KUVIO 12. Onko vastaaja tutustunut hotellin pelastussuunnitelmaan?**

Hotellin pelastussuunnitelmaan oli tutustunut vain vajaa puolet vastaajista. Tässä suhteessa parhaiten pärjäsivät vastaanoton työntekijät, joista kolme viidestä oli tutustunut suunnitelmaan. Pelastussuunnitelmaa käsiteltiin havainnointitutkimuksen yhteydessä, ja siinä todettiin olevan parantamisen varaa, jos sitä halutaan käyttää perehdyttämismateriaalina. Sen päivittämisen jälkeen olisi hyvä aika myös tutustuttaa koko hotellin henkilökunta uuteen pelastussuunnitelmaan.

#### **7.4 Avoimista kysymyksistä esille nousseita asioita**

Avoimiin kysymyksiin tuli yllättävän vähän vastauksia. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli jättänyt ainakin osan avoimista kysymyksistä tyhjäksi. Tämän voisi tulkita niin, ettei heillä, jotka ovat jättäneet avoimet kysymykset vastamatta ole ollut mitään sanottavaa. Toisaalta kyse voi olla puhtaasta laiskuudesta, sillä avoimet kysymykset ovat monivalintakysymyksiä työläämpiä täyttää. Avoimiin kysymyksiin saatiin kuitenkin mielenkiintoisia vastauksia, mutta niiden osalta tulosten yleistettävyyys ei ole muun tutkimuksen kanssa samalla tasolla. Seuraavaksi avoimet kysymykset esitetään kysymys kerrallaan ja alta löytyvät vastaukset jaoteltuna työtehtävien mukaan.

## **Miten vastaajat parantaisivat työpisteensä turvallisuutta?**

### **Kerroshoidon vastauksia (10 vastaajaa):**

Yksi vastaaja toivoi kerrosvarastoon ensiapu- kaappia ja sammutuspeitettä. Kolme vastaajaa toivoi isompia oviaukkoja siivouskomeroihin, koska nyt rullakot juuri ja juuri mahtuvat niistä läpi ja sormet jäävät helposti seinän ja rullakon väliin.

Kaksi vastaaja huomautti ovissa olevien ”törmäyssuojien” olevan teräviä. Yhden vastaajan mukaan myös hissien peilin reuna on terävä.

Tavarahissiin toivoi parannusta kaksi vastaajaa. Syyksi ilmoitettiin se, että nykyiseen jää jumiin.

Yksi vastaaja kaipasi myös tarpeellisia tietoja paloturvallisuusasioista työpisteeseensä.

Kerroshoidon vastauksista nousee esiin erityisesti epäkohdat oviaukkojen ja tavarahissin suhteen. Asiat tulivat ilmi lähes jokaiselta kerroshoidon vastaajalta, joka avoimet kysymykset oli täyttänyt.

### **Vastaanottovirkailijoiden vastauksia (5 vastaajaa)**

Kolme vastaajaa toivoi hälytysnappia vastaanoton tiskin alle.

Kaksi vastaajaa toivoi myös mukana kannettavaa hälytysnappia puhelimen sijaan.

Yksi vastaaja toivoi myös mahdollisuutta saada nopeasti apua paikalle, jos väkivaltainen asiakas riehuisi hotellissa. Hän ei kuitenkaan ehdottanut suoraan esim. hälytysnappia tai muuta ratkaisua.

Vastaanottovirkailijoiden kohdalla nykyinen hälytyssysteemi tuntui olevan merkittävin epäkohta työpisteen turvallisuudessa. Asian ilmaisi tavalla tai toisella neljä viidestä vastaanotossa työskentelevästä vastaajasta. Asia on siis syytä ottaa esille. Tässä kohdassa ristiriitaista on se, että havainnointitutkimuksen yhteydessä suoritettun hotellipäällikön haastattelun perusteella hotellin vastaanotossa olisi mukana kuljetettava hälytysnappi. Näin ei kuitenkaan näytä olevan, tai sitten asia ei ole virkailijoiden tiedossa. Kyseessä voi olla myös väärinymmärrys haastattelutilanteessa.



## **Minkälaisia uhka- ja vaaratilanteita vastaajien kohdalle on sattunut heidän työuransa aikana?**

### **Kerroshoidon vastauksia (10 vastaajaa):**

Yksi työntekijä oli kohdannut pelottavia asiakkaita ja toinen mainitsi palohälytyksen.

Kaksi vastaajaa kertoi jääneensä jumiin tavarahissiin.

Kerroshoidon työntekijät eivät maininneet tämän enempää uhka- ja vaaratilanteita. Tästä voidaan päätellä, että uhka- ja vaaratilanteet ovat harvinaisia tämän hotellin kerroshoitajien työssä. Asiaan voi kuitenkin vaikuttaa se, että suurimmalla osalla vastaajia oli melko vähäinen työkokemus, joten uhkatilanteita ei ole välttämättä ehtinyt vielä sattua kohdalle.

### **Vastaanottovirkailijoiden vastauksia (5 vastaajaa)**

Kolmen henkilön kohdalla oli tapahtunut palohälytyksiä, mutta vakavia vahinkoja ei ollut sattunut.

Seuraavat tilanteet olivat olleet yksittäisiä:

- Uhmakkaita asiakkaita
- Sähkökatkos
- Asiakas on tullut tiskin taakse ja riuhtaissut puhelimen työntekijän kädestä. Toinen asiakas kuitenkin taltutti riehujan.
- Huumehörhö päässyt sisälle hotelliin, ja poistamiseen on tarvittu vartija.
- Mielenterveysongelmaiset asiakkaat ovat puhuneet sekavia ja käyttäytyneet oudosti.
- Asiakas liipaissut lasisen matkustajakorttitelineen kohti työntekijää, onneksi osumatta.

Vastaanottovirkailijoiden kohdalla tähän kysymykseen tuli paljon vastauksia. Suurin osa vastaajista oli kokenut palohälytyksen, joten siihen varautuminen on tärkeä osa turvallisuuskoulutusta. Muut uhka- ja vaaratilanteet ovat olleet yksittäisiä. Kyseisiä tilanteita ei voida valitettavasti täysin estää, mutta niiden ehkäisemiseen on olemassa keinoja. Se onnistuu panosta-

malla toimitilaturvallisuuteen ja kouluttamalla henkilökuntaa uhka- ja väkivaltatilanteissa toimimiseen. Tällaista koulutusta toivottiinkin seuraavan kysymyksen vastauksissa.

### **Mitä asioita vastaajat haluaisivat lisätä turvallisuuskoulutukseen?**

#### **Muiden työntekijöiden vastaukset (kaksi vastaajaa)**

Yksi vastaaja toivoi evakointiharjoitusta.

#### **Kerroshoidon vastauksia (10 vastaajaa):**

Yksi vastaaja toivoi evakuointi ja EA- harjoituksia säännöllisesti ja

”miten kohdata hankala ja väkivaltainen asiakas?” koulutusta.

Kaksi vastaajaa toivoi koulutusta toimintaan tulipalon aikana.

Tämän lisäksi neljä vastaajaa ilmoitti, ettei ole osallistunut yhteenkään turvallisuuskoulutukseen. Vastaajat myös toivoivat, että he pääsisivät kyseisiin koulutuksiin.

Kerroshoidon vastauksista päällimmäisenä jäi toive siitä, että heille ylipäättänään järjestettäisiin turvallisuuskoulutus.

#### **Vastaanottovirkailijoiden vastauksia (5 vastaajaa)**

Yksi vastaaja toivoi paloturvallisuuskoulutusta, toinen toivoi koulutusta siitä, miten toimia tulipalon sattuessa.

Kaikki viisi vastaajaa toivoivat koulutusta uhkaavien, aggressiivisten asiakkaiden kohtaamista varten.

Kaksi vastaajaa mainitsi myös koulutuksen ryöstötilanteen varalle.

Yksi vastaaja toivoi turvallisuuskoulutukseen säännöllisyyttä niin, että jokaisen työntekijän tietämys päivitetäisiin tietyin väliajoin, ja osattaisiin toimia tosipaikan tullen. Hän toivoi että turvallisuuskoulutus kattaisi perusasiat ja että työntekijöillä olisi perustieto siitä, miten tunnistaa erilaiset vaaratilanteet.

Yksi vastaaja toivoi myös ergonomisten työasentojen kertaamista.

Vastaanottovirkailijoiden vastaukset osoittavat tarpeen ainakin koulutukselle aggressiivisten asiakkaiden kohtaamista varten. Kyseistä koulutusta toivottiin

myös kerroshoidon puolelta, joten sille olisi selvästi mielenkiintoa koko hotellin henkilökunnan puolesta. Myös paloturvallisuuskoulutusta ja koulutusta tulipalon aikana toimimisesta sekä hotellin evakuointiin liittyvää koulutusta toivottiin useammalta eri taholta.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kaiken kaikkiaan toimeksiantajahotellin toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuusasiat näyttävät olevan kohtalaisen hyvällä mallilla. Korjattavaa kuitenkin löytyy. Tutkimuksista esiin nostetuista asioista osa saattaa kuulostaa hienosäädöltä, mutta turvallisuuden ollessa kyseessä voivat pienetkin asiat olla ratkaisevia. Turvallisuuskatsaus onnistui hyvin, sillä molempien tutkimusten avulla saatiin paljon käyttökelpoista tietoa sekä parantamideoita epäkohtiin.

Hotellin nykytilannetta selvittäneen tutkimuksen tuloksista on syytä poimia muutama erityisen tärkeä asia, jotka hoitamalla hotellin turvallisuus paranisi huomattavasti. Nämä ovat hotellin lastauslaiturialueen kulunvalvonnan ja paloturvallisuuden tehostaminen, poistumisopasteiden yhdenmukaistaminen, rinnakkaisjärjestelmän tekeminen TV:n kautta annettavalle evakuointikäskylle sekä henkilökunnan turvallisuuskoulutus.

Henkilökunnan kokemaa turvallisuutta käsittelevästä kyselytutkimuksesta nousi selkeästi esiin henkilöstön halu osallistua enemmän turvallisuuskoulutuksiin. Myös työpisteissä olevia epäkohtia tuli kartoitettua tehokkaasti. Mukana kuljetettavan hälytysnapin hankkiminen vastaanottovirkailijoille, tavarahissin korjaus ja nyt tehdyn kyselytutkimuksen pohjalta suunniteltava turvallisuuskoulutus koko henkilöstölle olisi hyvä alku paremmalle turvallisuustyölle. Nämä ovat helposti toteutettavissa olevia asioita ja tulevat varmasti maksamaan itsensä takaisin tyytyväisemmän henkilöstön ja vältettyjen onnettomuuksien muodossa.

Epäkohdat turvallisuuskoulutuksessa nousivat esiin molemmissa tutkimuksissa. Tutkimus toimeksiantajahotellin nykytilanteesta osoitti, että perehdyttäminen turvallisuusasioihin on liian hajallaan ja turhan teoreettista. Henkilökunta lukee ketjun turvallisuusohjeen, joka antaa kyllä arvokasta tietoa, mutta vain yleisellä tasolla. Hyvin tehty pelastussuunnitelma taas antaisi tietoa juuri tämän kohteen erityispiirteistä. Jos pelastussuunnitelma päivitetään, siitä saadaan kattava perehdytysmateriaali henkilöstölle, ja kun siihen lisättäisiin vielä suullinen turvallisuuskoulutus, oltaisiin jo erinomaisella tasolla.

Kyselytutkimuksen mukaan ajankohtaisia aiheita turvallisuuskoulutukselle olisivat erityisesti toiminta uhka- ja väkivaltatilanteessa, palo- ja pelastusturvallisuuskoulutukset sekä evakuointiharjoitus. Myös muille aiheille oli tilausta, mutta koulutus kannattaa aloittaa näistä eniten halutuista. Nyt on hyvä aika myös osoittaa henkilökunnalle, että heitä kuunnellaan, koska he ovat vasta saaneet kertoa mielipiteensä ja odottavat luonnollisesti vastausta toiveisiinsa.

Molemmista tutkimuksista voitaisiin myös jatkaa eteenpäin, jos siihen toimeksiantajahotellissa on halua ja mahdollisuus. Tutkimukseen hotellin nykytilasta voitaisiin sisällyttää myös hotellihuoneiden turvallisuuden havainnointi. Toimitila- palo- ja pelastusturvallisuuden nykytilaa arvioivasta tutkimuksesta olisi hyvä tehdä säännöllinen tapa hotellissa. Pohjana voitaisiin käyttää liitteenä (Liite 2) olevaa tarkistuslistaa, jota voisi sitten tarpeen mukaan täydentää. Se voitaisiin laajentaa koskemaan myös muita turvallisuuden osa-alueita. Kyselytutkimuksia voitaisiin myös tehdä lisää, aina ajankohtaisimmasta aihepiiristä. Esimerkiksi työntekijöiden pelkoja uhka- ja väkivaltatilanteista voitaisiin selvittää tarkemmin.

Työn toimeksiantanut hotellipäällikkö vaikutti olevan kiinnostunut hotellin turvallisuusasioista. Hän on saanut hotellissa paljon aikaan jo tähän mennessä, ja turvallisuustyö jatkuu hotellissa koko ajan. Toivottavasti opinnäytetyössä esille tulleet asiat auttavat häntä ja muita työn lukijoita tekemään työpaikoistaan entistä turvallisempia.

## LÄHTEET

E1 Suomen rakentamismääräyskokoelma, 2002. Viitattu 4.5.2010

<http://www.finlex.fi/pdf/normit/10530-37-3762-4.pdf>

Etelä-Savon Pelastuslaitos. Viitattu 27.4.2010

[http://www.espl.fi/fi/sisalto/pelastuslaitos/01\\_palvelut/10\\_pelastussuunnitelma?selres=324671](http://www.espl.fi/fi/sisalto/pelastuslaitos/01_palvelut/10_pelastussuunnitelma?selres=324671)

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto

[http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good\\_practice/turvallisuus/index.stm](http://osha.europa.eu/fop/finland/fi/good_practice/turvallisuus/index.stm)

Heljaste, J-M. & Korkiamäki, J. & Laukkala, H. & Mustonen, J. & Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. 1. p. Helsinki: Gummerus

Hotellien paloturvallisuus. 2003. Sisäasianministeriön julkaisu.

Hotellipäällikkö. 2010. Opinnäytetyön toimeksiantaja. Haastattelu 06/2010.

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki: Edita

Hätäkeskukset. Viitattu 28.4.2010

<http://www.112.fi/index.php?pageName=hatakeskukset>

Kerko, P. 2001. Turvallisuusjohtaminen. Porvoo: WS Bookwell

Laitinen, A. & Niskanen, H. 2002. Tuhopoltot Suomessa. Turun Yliopiston Oikeustieteellinen tiedekunta. Uusikaupunki: Newprint

Leppänen, J. 2006. Yritysturvallisuus käytännössä. Jyväskylä: Gummerus

Majoitusliikkeiden pelastussuunnitelman erityispiirteitä. 2004. Kuluttajaviraston julkaisu. Viitattu 1.9.2010

<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/18181774-2620-4020-98c3-299b9cc7baaa/2.+Hotellien+ja+ravintoloiden+turvallisuusohje.pdf>

Mäkinen, K. 2007. Organisaation strateginen kokonaisturvallisuus. Helsinki: Edita

Onnettomuustutkintakeskus. 1998. Tutkintaselostus 4/1995. Kuhmoisten hotellipalo 23.12.1995. Espoo: Edita

Palonkehitysvideo. Viitattu 4.5.2010

[http://www.spek.fi/Suomeksi/Paloturvallisuus/Jokakodin\\_paloturvallisuus/Palokkehitys.iw3](http://www.spek.fi/Suomeksi/Paloturvallisuus/Jokakodin_paloturvallisuus/Palokkehitys.iw3)

Pelastuslaki 13.6.2003/468. Viitattu 4.5.2010

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030468>

Piirivartiointi. viitattu 19.5.2010

<http://www.turvatiimi.fi/fi/yrityksille/turvapalvelut/piirivartiointi.html>

Rakenteellinen paloturvallisuus. Viitattu 4.5.2010

<http://www.hel2.fi/pel/>

Rakenteellinen suojaus- työkortti, viitattu 10.5.2010

<http://www.pk-rh.fi/pdf/rakenteellinen-suojaus-tyokortti>

Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. 2006. Pelastussuunnitelma Opas yrityksille ja laitoksille. Korjattu, kolmas painos. Helsinki

Suomen pelastustoimi. 2008. pdf. Painoyhtiö: Aldus. Viitattu 27.4.2010

[www.pelastustoimi.fi/media/pdf/Pelastustoimi\\_FI.pdf](http://www.pelastustoimi.fi/media/pdf/Pelastustoimi_FI.pdf)

Suomen rakennusinsinöörien liitto RIL r.y. 2003. Paloturvallisuussuunnittelu: Painopörssi

Sisäasiainministeriön turvallisuusalan neuvottelukunta. 2007. Palvelutyöpiteiden turvallisuussuunnitteluopas. Tampere: Tammer-Paino

Toimeksiantajahotellin pelastussuunnitelma.

Toimintaohje tulipalon sattuessa. Viitattu 8.5.2010

[http://www.oulunkaupunki.fi/pelastuslaitos/pelastustoiminta-tulipalon\\_sattuessa.php](http://www.oulunkaupunki.fi/pelastuslaitos/pelastustoiminta-tulipalon_sattuessa.php)

Toimitilaturvallisuus ja sähköiset turvallisuusjärjestelmät. 2004. Suomen toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry & Turva-alan yrittäjät ry. pdf. Espoo: Painokurki

<http://www.turva-alanyrittajat.fi/doc/toimitilaturvallisuus.pdf>

Turvallisuusjohtaminen. Tampere: Multiprint

Työsuojeluhallinto. 2008. Työsuojeluoppaita ja -ohjeita

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 787/2003. Viitattu 28.4.2010

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030787>

www.sähköala.fi

[http://www.sahkoala.fi/kohderyhmat/kiinteistoala/Turvallisuus/fi\\_FI/turvallisuus\\_haltija/](http://www.sahkoala.fi/kohderyhmat/kiinteistoala/Turvallisuus/fi_FI/turvallisuus_haltija/)

Yritysturvallisuus EK Oy 2009. Viitattu 10.6.2010

<http://www.ek.fi/ytnk08/fi/yritysturvallisuus.php>



## **LIITTEET**

### **LIITE 1. Rakenteellinen suojaus- työkortti**

Rakenteellinen suojaus- työkortti

<http://www.pk-rh.fi/pdf/rakenteellinen-suojaus-tyokortti>

## **LIITE 2. Tarkistuslista**

### **Tarkistuslista hotellin toimitila-, palo- ja pelastusturvallisuudesta**

#### ***Toimitilaturvallisuus***

##### **Aidat, portit ja valaistus**

Onko hotellin lastauslaituri- alue aidattu?

Onko portin ja aidan suojavaikutusta tehostettu turvalaitteilla?

(kameravalvonta, värähtelykoskettimet...)

Onko alue valaistu kunnolla?

##### **Avaimet ja lukitus**

Onko lukitusta varten laadittu koko kiinteistöä koskeva yleissuunnitelma?

Onko kaikki avaimet numeroitu ja pidetäänkö avaintenhaltijoista kirjaa?

##### **Murtosuojaus ja turvallisuusrakenteet**

Ovatko kaikki säilytystilat lukittuja?

Löytyykö hotellista kassakaappi tai holvi?

Onko rakenteelliseen turvallisuuteen panostettu?

(Ovet, ikkunat, seinät, katto...)

##### **Turvallisuusvalvonta**

Onko hotellissa käytössä:

- rikosilmoitinjärjestelmä?
- kulunvalvontajärjestelmä?
- kameravalvontajärjestelmä?
- Ovipuhelin- ja äänentoistojärjestelmät?

### **Vastaanottopisteen turvallisuus**

Onko vastaanotto mitoitettu niin, että asiakas ei pääse käsiksi työntekijään ja työntekijällä on tilaa väistyä taaksepäin?

Säilytetäänkö vastaanoton tiskillä tai aulassa esineitä, joita voisi käyttää aseina?

Onko vastaanottovirkailijalla mahdollisuus

- suojautua?
- paeta vähintään kahta vaihtoehtoista reittiä?
- hälyttää ja saada nopeasti apua?
- tallentaa uhkaava tilanne?

### ***Palo- ja pelastusturvallisuus***

#### **Omatoiminen varautuminen**

Onko käytössä laatujärjestelmä tai vastaava johon sisältyy turvallisuusjärjestelyjen omavalvonta?

#### **Henkilökunnan koulutus**

Koulutuksen sisältö?

Kuinka suuren osan henkilökunnasta koulutus kattaa?

Onko säännöllistä?

#### **Turvallisuusohjeet asiakkaille**

Ovatko ohjeet helposti saatavilla?

Yleiset poistumisohjeet?

Ohjeet hätäilmoituksen tekemistä varten?

Onko toiminta- tai poistumisohjeita yleisissä tiloissa, kuten käytävillä, aulassa tai kokoustiloissa?

#### **Poistumisturvallisuus**

Ovatko ovet aina avattavissa poistumissuunnasta?

Onko poistumisreitti esteetön?

Ovatko poistumisopasteet sekä turva- ja merkkivalaistus kunnossa?

### **Palon havaitsemisjärjestelmä**

Millainen palon havaitsemisjärjestelmä kohteessa on?

Jos löytyy automaattinen paloilmoitin, onko siinä sekä savu- että lämpöilmaisimia?

### **Hälytysjärjestelmä**

Miten palokunnan hälyttäminen tapahtuu?

Onko tiloissa riittävästi paloilmoitinpainikkeita?

Miten sisäinen hälytys toteutetaan?

### **Automaattinen sammutuslaitteisto**

Onko automaattista sammutuslaitteistoa asennettu ja miten laajasti?  
(Sprinklaus)

### **Alkusammutuskalusto**

Löytyykö tiloista toimivat:

- Pikapalopostit?
- Käsiammuttimet?

Onko ne sijoitettu järkevästi ja onko niitä riittävästi?

Onko henkilökunnalle annettu alkusammutuskoulutus?

### **Savunpoisto**

Onko koneellista savunpoistojärjestelmää?

Onko savunpoistoluukkuja?

### **Rakenteellinen paloturvallisuus**

Miten palo-osastointi toteutuu hotellissa?

Sulkeutuvatko palo- ovet automaattisesti vai suljetaanko ne henkilökunnan toimesta?

Ohjaako mahdollista sulkijalaitetta paloilmoitin?

Onko majoitushuoneiden ovissa sulkijalaitteita?

**Sisusteet ja tekstiilit**

Ovatko käytetyt tekstiilit luokiteltu vaikeasti syttyviksi?

**Vaaralliset aineet**

Onko nestekaasulle ja palaville nesteille järjestetty erilliset säilytystilat?

Onko säilytystilat merkitty?

Säilytetäänkö kaasupulloja niin, etteivät ne pääse kaatumaan?

Onko uima-allaskemikaalien alla valuma- allas?

**Varastointi ja muut tilat**

Pääseekö kukaan ulkopuolinen käsiksi jätekatoksiin?

Miten varasto- ja säilytystilojen turvallisuudesta on huolehdittu?

Löytyykö tiloista väestönsuoja ja hoidetaanko sitä asianmukaisesti?

Pidetäänkö tilat siisteinä ja paloturvallisina?

**Kunnossapito, ylläpito**

Miten paloturvallisuuslaitteiden kunnossapito ja määräaikaistarkastukset on järjestetty?

Ilmanvaihtokanavien ja -laitteiden puhdistus?

Sähkölaitteistojen määräaikaistarkistukset?

**Palokunnan toimintaedellytykset**

Pidetäänkö pelastustiet esteettöminä?

Päivitetäänkö paloturvallisuuslaitteiden paikantamiskaaviota?

**Pelastussuunnitelma**

Perustuuko pelastussuunnitelma riskikartoitukseen ja onko oman kohteen erityispiirteet huomioitu?

Onko suunnitelma ajan tasalla?

Tunteeko henkilökunta suunnitelman?

**LIITE 3. Kysely hotellin henkilökunnalle****Kysely hotellin henkilökunnalle**

Hotellin toimitila- ja paloturvallisuus

**Valitse sopivin vaihtoehto ympyröimällä kirjain a-e.**

1. Ikä: a) alle 25 b) 25–34 v. c) 35–44 v. d) 45–55 v. e) yli 55-v.

2. Sukupuoli: a) nainen b) mies

3. Työskenteletkö:

a) vastaanotossa      b) kerroshoidossa      c) muissa tehtävissä

4. Kuinka kauan olet toiminut nykyisessä toimessasi:

a) alle 1 v.      b) 1-5 v.      c) 6-10 v.      d) 11–15 v. e) yli 15 vuotta

5. Työsuhteesi muoto:

a) vakituinen      b) osa-aikainen      c) määräaikainen  
d) sesonkityöntekijä      e) harjoittelija

6. Koetko työskentelytilasi turvallisiksi?

a) kyllä      b) en      c) en osaa sanoa

7. Onko hotellin turvallisuusvalvonta (sähköiset turvallisuusjärjestelmät, vartiointi) mielestäsi riittävää?

- a) kyllä      b) ei      c) en osaa sanoa

8. Tiedätkö miten tulisi toimia, jos hotellissa syttyy tulipalo?

- a) kyllä      b) en      c) en osaa sanoa

9. Oletko saanut mielestäsi riittävästi paloturvallisuuteen liittyvää koulutusta?

- a) kyllä      b) en      c) en osaa sanoa

10. Osaatko tarkistamatta sanoa, missä sijaitsee työpistettäsi lähin käsisammutin?

- a) kyllä      b) en      c) en osaa sanoa

11. Oletko saanut alkusammutuskoulutusta?

- a) kyllä      b) en      c) en osaa sanoa

12. Oletko osallistunut hotellin evakuointiharjoitukseen?

- a) kyllä      b) en      c) en osaa sanoa

13. Huolehditko työvuorosi aikana poistumisteiden (hätäuloskäyntien) esteettömyydestä?

- a) kyllä      b) en      c) en osaa sanoa

14. Oletko tutustunut hotellin pelastussuunnitelmaan?

- a) kyllä      b) en      c) en osaa sanoa

**Seuraavaksi pyytäisin teitä vastaamaan alla oleviin kysymyksiin.**

1. Miten parantaisitte työpisteenne turvallisuutta?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. Minkälaisia uhka – tai vaaratilanteita kohdallesi on sattunut työurasi aikana?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
3. Mitä asioita haluaisitte lisätä työpaikkanne turvallisuuskoulutukseen?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
4. Kommentteja:

**Kiitos vastauksestanne!**